

Leena Huhtala

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALIOHJAUS  
POHJOIS-SATAKUNNAN PERUSPALVELU-  
LIIKELAITOSKUNTAYHTYMÄSSÄ SOSIAALIOHJAAJIEN  
KUVAAMANA

Sosiaalialan koulutusohjelma

Ylempi AMK

2014

# AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALIOHJAUS POHJOIS-SATAKUNNAN PERUSPALVELU-LIIKELAITOSKUNTAYHMYSSÄ SOSIAALIOHJAAJIEN KUVAAMANA

Huhtala, Leena  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan ylempi koulutusohjelma  
Maaliskuu 2014  
Ohjaaja: Kumpulainen, Pasi  
Sivumäärä: 115  
Liitteitä: 2

Asiasanat: sosiaaliohjaus, kokemukset, asiantuntijuus, käyttöteoria

---

*Opinnäytetyössä tutkittiin Pohjois-Satakunnan peruspalvelukeskusliikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta. Tavoitteena oli tuottaa tutkimustietoa yhden organisaation tavasta toteuttaa sosiaaliohjausta sekä kuvailla mahdollisimman yksityiskohtaisesti sosiaaliohjauksen sisältöjä ja ammattilaisten kokemuksia työstään. Tutkimuksen kohdejoukkona olivat aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat, jotka osallistuivat työpajakokous-arviointimenetelmään, yksilökohtaisiin teemahaastatteluihin sekä tutkimustulosten palautekeskusteluun. Kerätyn aineiston avulla selvitettiin sitä, millaista tietoa sosiaaliohjauksesta on jo olemassa tutkimuskohteessa ja miten sosiaaliohjaajat itse kokevat oman työnsä.*

*Aikuissosiaalityössä toimii määrällisesti enemmän sosiaaliohjaajia kuin sosiaalityöntekijöitä. Sosiaaliohjaajien toimenkuvat ovat laajoja eikä heille ollut laadittu tehtävä-rakennekuvauksia. Laaja toimenkuva mahdollistaa sosiaaliohjaajien osaamisen monipuolisen hyödyntämisen kuntayhtymän alueella. Sosiaaliohjauksen tutkimukselle on tarvetta, koska sosiaalipalveluiden kysyntä on muuttunut enemmän sosiaaliohjauksen kaltaisen palvelun saamiseksi. Ihmisten ongelmat ovat syventyneet ja asiakkaat tarvitsevat arjessaan yhä enemmän konkreettista ohjausta ja tukea.*

*Tutkimustuloksista ilmeni, että sosiaaliohjaajilla on laaja päätös- ja ratkaisuvallta. Sosiaaliohjaus edellyttää itsenäistä työtettä, lainsäädännön ja palveluiden tuntemusta, asiakkaan kohtaamista sekä yhteistyötaitoja. Sosiaaliohjaajalla on osavastuuta myös palveluiden järjestämisestä. Sosiaaliohjaus vastaa parhaiten niiden asiakkaiden tarpeisiin, joilla on elämänhallintaan liittyvää, yksilökohtaisen tuen ja ohjauksen tarvetta. Sosiaaliohjaajien ydintehtävinä nähtiin syrjäytymiseen ehkäisy, ihmisen osallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen, riittävän toimeentuloturvan ja matalan kynnyksen peruspalvelujen tarjoaminen.*

*Sosiaaliohjaajat halusivat tehdä monipuolista ja vastuullista sosiaalityötä, toteuttaa tavoitteellista auttamistyötä sekä kehittää työtään ja osaamistaan. Ammattilaisilla oli kuitenkin hankaluuksia määritellä omaa asiantuntijuuttaan ja nähdä itsensä asiantuntijana. Sosiaaliohjaajat eivät mielellään korostaneet viranomaisrooliaan ohjaustilanteissa. Yleisesti sosiaaliohjauksesta puuttuu selkeä teoriatausta eli käyttöteoria, johon ammatillinen toiminta rakentuu. Lainsäädäntö ei myöskään määrittele sosiaaliohjausta yksiselitteisesti.*

*Marraskuussa 2013 sosiaaliohjaajille laadittiin tarkistettut toimenkuvat. Samalla sosiaaliohjaajat rakensivat itselleen uudet tehtävä-rakennekuvaukset nykyistä todellisuutta vastaavaksi.*

# SOCIAL COUNSELORS EXPERIENCES OF SOCIAL COUNSELING IN ADULT SOCIAL WORK IN THE NORTHERN SATAKUNTA BASIC SERVICE-ESTABLISHMENT FEDERATION OF MUNICIPALITIES

Huhtala, Leena  
Satakunta University of Applied Sciences  
Master's Degree in Social Services  
March 2014  
Supervisor: Kumpulainen, Pasi  
Number of pages: 115  
Appendices: 2

Keywords: social counseling, experience, profession, theory-in-use

---

*This thesis looks into the social counseling in the area of adult social work. Objective was to produce information of one organizations way of implementing of social counseling and to portray in detail the content of social counseling and experiences of professionals in their work. Study group for this research were those workers of adult social work sector that work as a social counselors who participated in workshop meeting including assessment and feedback session of research findings. Further material was collected by interviewing social counselors. Collected material was used to look into what kind of knowledge there is of social counseling in said work group and how the social counselors themselves experiences their own work.*

*Adult social work has in terms of numbers more social counselors than social workers, job description of social counselors is extensive and they have no definite assignment profile. Extensive job description gives a wider frame in which to employ social counselors wide knowledge and skills. There are some needs to research of social counselling, because there is a demand from social counselling. People's problems are more difficult and they are in need of support in their everyday lives.*

*Research indicated that social counselors have a comprehensive powers both in the decision and resolution making powers. Social counseling requires ability to work independently, knowledge of both the law and services involving social counseling, meeting with clients and good cooperative skills. Social counselor is partly responsible for availability of services. Social counseling meets needs of those clients that have a need for personal support and guidance in relation to their personal lives. Core function for a social counselors is seen as preventing clients from distancing from normal life, supporting interactions of client, providing for basic welfare and accessible basic services.*

*Social counselors would like to do more comprehensive and responsible social work, implement goal oriented assistance and both improve their work skills and know-how. Professionals had difficulties to determine their own expertise. Social counselors are missing clear background theory to which professional work is based upon.*

*In november 2013 social counselors were drafted new and improved job descriptions. At the same time social counselors compiled them themselves a new tasking structures to resemble current realities.*

## KIITOKSET

Haluan esittää kiitokseni omalle työnantajalleni Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymälle ja esimiehilleni opinnäytetyöni mahdollistamisesta.

Erityiskiitoksen haluan osoittaa tutkimukseeni osallistuneille ja kaikille mielenkiintoisia keskusteluja käyneille kollegoilleni aikuissosiaalityön tiimissä. Antamanne tärkeä ja arvokas ammatilaistieto ja kokemus sosiaalihoitotyöstä on pyritty tiivistämään tässä opinnäytetyössä. Kaikki se vilpitön innostus ja kannustaminen, mitä olette minulle antaneet tutkimuksen toteuttamisen aikana, on luonut uskoa omaan tekemiseeni, niin työssä kuin opiskeluissani. Teemme arvokasta työtä inhimillisellä, mutta ammatillisella työotteella lähellä ihmisten arkea silloinkin, kun muuta avunlähdetä ei ihmisellä enää ole. Se on uskomattoman hienoa, ihmisyyttä arvostavaa työtä.

Haluan myös kiittää perhettäni: aviomiestäni ja valloittavaa 1-vuotiaasta tyttärentäni, jotka ovat jaksaneet ymmärtää ja kannustaa minua, vaikka olen istunut pitkiä iltoja tietokoneen äärellä. Lämmin kiitos myös isovanhemmille tyttärentäni hyvästä ja rakastavasta hoidosta lukuisten opinnäytetyön parissa vietettyjen tuntien aikana.

Kiitos.

Leena Huhtala

## Sisällys

1 JOHDANTO .....	7
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....	7
1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet .....	10
1.3 Kirjallisuuskatsaus .....	11
1.4 Tutkimusraportin rakenteen esittely .....	12
2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	14
2.1 Aikuissosiaalityön luonnehdintaa .....	14
2.2 Aikuissosiaalityön sisällöt ja yhteiskunnalliset tehtävät .....	16
2.3 Aikuissosiaalityön tulevaisuudesta .....	18
2.4 Sosiaaliohjauksen luonnehdintaa .....	21
2.4.1 Ammatillinen ohjausmuoto .....	22
2.4.2 Yksilökohtainen palveluohjaus .....	24
2.4.3 Ohjauskeskustelu ja henkilökohtainen kohtaaminen .....	25
2.4.4 Tavoitteellinen muutostyö .....	26
2.4.5 Voimavara- ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa .....	28
2.4.6 Ennaltaehkäisevä työote .....	29
2.4.7 Sosiaaliohjauksen teoria ja käytäntö .....	30
3 POHJOIS-SATAKUNNAN PERUSPALVELU- LIKELAITOSKUNTAYHTYMÄN AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALIOHJAUS .....	33
3.1 Organisaation esittely .....	33
3.2 Tilaaja-tuottajamalli .....	34
3.3 Elämänkaari-malli .....	36
3.4 Aikuissosiaalityön palvelut .....	38
3.5 Sosiaaliohjaajan toimenkuva .....	40
3.5.1 Sosiaaliohjaus kuntien peruspalvelukeskuksissa .....	44
3.6 Sosiaaliohjaajien asiakastyypit .....	45
3.7 Sosiaaliohjaajien yhteistyötahot .....	48

4	TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT .....	49
4.1	Tutkimusongelma .....	49
4.2	Lähestymistapana käytäntötutkimus .....	50
4.3	Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote .....	52
4.4	Tapaustutkimuksesta .....	53
5	AINEISTON KERUU JA ANALYYSI.....	56
5.1	Teemahaastattelu .....	56
5.2	Työpajakokous- oman työn arviointimenetelmä.....	58
5.3	Aikuissosiaalityön tiimin palautekeskustelu .....	60
5.4	Aineiston analyysi .....	61
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	63
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	65
7.1	Henkilökohtainen palveluohjaus ja neuvonta .....	65
7.2	Tukipisteenä toimiminen.....	69
7.3	Osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen .....	70
7.4	Tilannekartoitus ja asiakasprosessien hallinta .....	72
7.5	Viranomaisvastuu.....	74
7.6	Sosiaaliohjaajan asiantuntijuus ja ydinosaaminen.....	76
7.7	Sosiaaliohjauksen työ- ja toimintatavat.....	84
7.8	Millaisia yksilöitä/ryhmiä sosiaaliohjaus parhaiten palvelee? .....	88
7.9	Tulevaisuuden haasteet sosiaaliohjauksessa .....	90
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA LOPPUPOHDINTA.....	96
9	LUOTETTAVUUS JA TUTKIMUSEETTINEN POHDINTA .....	107
	LÄHTEET .....	111
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Työskentelen tällä hetkellä Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajana. Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2009 ja se tuottaa kaikki sosiaali- ja terveysterveyst palvelut päivähoitoa lukuun ottamatta jäsenkuntiensa asukkailla. Vuonna 2014 mennessä jäsenkuntia on yhteensä kuusi: Honkajoki, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Pomarkku ja Siikainen. Käytän jatkossa Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymästä virallista lyhennettä PoSa, jotta teksti olisi luettavampaa.

Halusin opinnäytetyössäni tutkia omaa työtäni eli PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta, ja saada selvyyttä siihen, millaista tietoa jo olemassa olevista käytännöistä nousee ja miten sosiaaliohjaajat itse kokevat oman työnsä. Halusin tuoda esille sosiaaliohjaajien omia ajatuksia ja kokemuksia tekemästään työstä eli sosiaaliohjauksesta.

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajilla on PoSassa laaja päätös- ja ratkaisuvallta. Johtosäännön vahvistaman toimenkuvan mukaan sosiaaliohjaajien työtehtävät ovat monipuolisia, ja työ edellyttävät itsenäistä työtettä, oma työn organisointia ja nopeaa päätöksentekokykyä. Sosiaaliohjaaja osallistuu myös työparityöskentelyyn vammaispalveluissa, päihdepalveluissa sekä lastensuojelussa. Sosiaaliohjaajien monipuolinen osaaminen ja heidän ammattitaitonsa laaja hyödyntäminen PoSan aikuissosiaalityössä on mielestäni mielenkiintoinen ja tutkimisen arvoinen ilmiö.

Sosiaaliohjaajien käyttö sosiaalipalveluissa on PoSan alueen kunnissa yleinen käytäntö. Omassa työyhteisössäni PoSan aikuissosiaalityössä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, joista toinen työskentelee vammaispalveluissa ja toinen aikuissosiaalityössä. Sosiaaliohjaajia tiimissä työskentelee vastavasti yhdeksän. Sosiaaliohjaajien työtehtävät ja päätösvastuu ovat myös jat-

kuvasti laajentuneet ja vaihdelleet kulloisenkin työtilanteen mukaan PoSan ensimmäisten toimintavuosien jälkeen. Aikuissosiaalipalveluiden tehtävä rakenne on johtanut PoSassa siihen, että sosiaaliohjaajille on jaettu erityisvastuualueita, kuten toimeentulotuesta päättäminen kokonaisuudessaan perus-, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta, alle 25 -vuotiaiden aktiivointi- ja palvelusuunnitelmat sekä kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen, päihdehuolto ja vammaispalvelut koko kuntayhtymän alueella. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ovat tehneet vakituisen sosiaalityöntekijän puuttuessa myös sosiaalityöntekijän työtehtäviä. Tällöin työtehtäviä ja erityisvastuualueita on jaettu sosiaaliohjaajille, koska sosiaaliohjaajien toimenkuvat antavat siihen mahdollisuuden.

PoSan henkilöstölle suoritettiin vuosina 2010-2011 työnvaativuuden arviointi (TVA). Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien keskuudessa alkoi pian tämän jälkeen herätä keskustelu siitä, millaista työmme käytännössä on, millaisia palveluita asiakkaamme tarvitsevat ja mitä se vaatii sosiaaliohjaukselta. Tämä keskustelu johti sosiaaliohjaajien keskuudessa huomioon, ettei sosiaaliohjausta ole työpaikallamme määritelty omana, erillisenä sosiaalityön alueena. Sosiaaliohjaajien tehtävä rakenne on myös hyvin hajanainen eikä heille ole rakennettu selkeää tehtäväkuvausta.

Tiimikeskusteluissa, kehittämispäivissä ja työnvaativuuden arviointia (TVA) laadittaessa tiimimme sosiaaliohjaajat ovat viime vuosien aikana ottaneet usein puheeksi oman työnsä määrittelemisen. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan nykyinen toimenkuva ja työtehtävät vaihtelevat paljon. Sosiaaliohjaajien ammatillinen osaaminen on siten jatkuvasti koetuksella. Työ on vastuullista viranomaistyötä ja asiakastyö paikoin hyvin haastavaa. Sosiaaliohjaajia on turhauttanut myös se, että sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän käytännön työtehtävissä ei ole selkeitä eroja. PoSan aikuispalveluiden johtosäännön mukaan sosiaalityöntekijöiden toimenkuvat eroavat sosiaaliohjaajien toimenkuvasta ainoastaan seuraavien palveluiden osalta:

- Maahanmuuttajien kotouttaminen (Laki ja asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta)



- Perhehoidon järjestäminen (Perhehoitolaki)
- Sosiaalihuoltolain mukaisesta työtoiminnasta (Laki ja asetus sosiaalihuol-  
lost)
- Sosiaalihuoltolain mukaisesta asumispalvelusta (Laki ja asetus sosiaalihuol-  
lost)

Työyhteisössäni aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ovat olleet kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseeni ja olen saanut heiltä paljon taustatukea. Oman työn tutkiminen ja siitä saadut tulokset ovat kiinnostaneet aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia tutkimukseni alusta alkaen. Ylemmän ammattikorkeakoulu-  
tutkinnon opinnäytetyön lähtökohtana on, että se toteutetaan työelämälähtöi-  
sesti. Sosiaaliohjaajat ovat itse halunneet herättää keskustelua sosiaaliohja-  
uksen työn sisällöistä.

Työnantajallani on myös tarvetta tämänkaltaiselle tutkimukselle sosiaalioh-  
jaajien ammatti-identiteetistä ja näkemyksistä omasta työstään, sillä PoSan  
kuudessa (6) eri jäsenkunnassa työskentelee aikuissosiaalityön palveluissa  
useita sosiaaliohjaajia. Toimintakäytäntönä sosiaaliohjaajien palkkaaminen  
on ollut PoSassa alueellisesti hyvä ratkaisu, koska jäsenkunnissa on haluttu  
pitää sosiaalitoimen palvelut lähipalveluna. Sosiaaliohjaajilla on myös moni-  
puolista osaamista, kuten lainsäädännön ja erilaisten palveluiden tuntemusta,  
asiakkaan kohtaamisessa tarvittavien menetelmälliset taitojen hallintaa sekä  
yhteistyö- ja verkostoitumisen taitoja, joita tarvitaan asiakastyössä.

Sosiaaliohjausta sosiaalipalveluna ja ammattina on tutkittu vasta hyvin vä-  
hän, vaikka se on hyvin monitasoinen tutkimuskohde. Tutkimustiedon ke-  
räämistä vaikeuttanee osin sosiaaliohjauksen yleinen määrittelemättömyys  
niin lainsäädännössä kuin käytännön työssäkin. Tiedon vähäisyys mahdolls-  
taa kuitenkin sen, ettei ennakkokäsityksiä sosiaaliohjauksesta juuri ole.

Tutkimustietoa sosiaaliohjauksen yhteiskunnallisesta roolista ja vaikuttavuus-  
desta aikuissosiaalityössä tarvitaan enemmän kuin koskaan, koska yhteis-  
kunta on tällä hetkellä muutosherkä. Kuntarakenteissa, lainsäädännössä ja  
palveluiden järjestämisessä on tapahtunut ja tulee tapahtumaan muutoksia.  
Samalla sosiaalipalveluiden kysyntä on lisätyistä resursseista huolimatta

kasvanut ja muuttunut. Aikuissosiaalityön asiakasmäärät ovat kasvaneet ja ihmisten ongelmat vaikeutuneet. Ihmisillä on selkeästi tarvetta arjessa tukevaan lähityöntekijään, jollaisena sosiaaliohjaaja usein toimii. Sosiaaliohjauksen tutkimukselle on siten todellista tarvetta, koska palveluiden kysyntä on muuttunut enemmän sosiaaliohjauksen kaltaisen palvelun saamiseksi.

Tieteellinen tutkimus ja tutkimustiedolla vaikuttaminen nähdään olennaisena osana modernin yhteiskunnan kehityksessä. Tutkimustieto eri palvelualoista ohjaa julkista alan keskustelua ja kehityslinjoja, näin tapahtuu myös sosiaalipalveluissa. Sosiaalityölle on viime aikoina alettu asettaa tavoitteeksi myös käytännöistä lähtevää tiedonmuodostusta. (Satka, Karvinen-Niinikoski, Nyland & Hoikkala 2005, 9.)

Tutkimukseni lähtökohdat ovat sidoksissa työyhteisöni käytännöistä nousevaan, jo olemassa olevaan tietoon aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksesta. Keskityn tutkimuksessa ainoastaan PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaukseen, ja kohdejoukkona ovat Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat. Tästä syystä tutkittavaa kohdejoukkoa ei voi verrata minkään muun työyhteisön kanssa. Tavoitteena on kuitenkin tuottaa tutkimustietoa yhden organisaation tavasta toteuttaa sosiaaliohjausta sekä kuvailla mahdollisimman yksityiskohtaisesti sosiaaliohjauksen työn sisältöjä ja ammattilaisten omia kokemuksia työstään. Kerätty tutkimustieto voi myös täydentää jo olemassa olevaa tietoa.

## 1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimusongelmani on, mitä on Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus sosiaaliohjaajien kuvaamana. Tutkin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia sosiaaliohjauksesta. En aio käsitellä lastensuojelun sosiaaliohjausta, koska se on sisällöltään hyvin erilaista.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisena aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat itse kokevat oman työnsä ja mitä merkityksiä he sille antavat. Tutkimuksellista ja kokemusperäistä tietoa tuottavat sosiaaliohjaajat itse siitä, miten sosiaaliohjaus tiimissämme ymmärretään. Tällä tavoin voidaan tuottaa tutkimustietoa PoSan sosiaaliohjauksesta.

Olen listannut tutkimuskysymykset, joiden avulla pyrin saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymyksiä käytin hyväkseni aineistonkeruuvaiheessa sosiaaliohjaajien teemahaastatteluiden teemojen pohjana.

### **Tutkimuskysymykset:**

1. Mitä ovat Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön palvelut tällä hetkellä?
2. Millaisia asiakkaita sosiaaliohjaajilla on?
3. Miten tutkittavat kuvailevat ja määrittelevät sosiaaliohjausta?

### **1.3 Kirjallisuuskatsaus**

Sosiaaliohjausta käsittelevää tutkimusta ja kirjallisuutta löytyy jonkin verran, mutta ei kovin kattavasti. Kansainvälinen tutkimus- ja koulutuskenttä tunnistaa ohjauksen ja neuvonnan (vrt. counseling ja case management), mutta ei sosiaaliohjausta omana määritelmänään. (Helminen 2011, 2.) Suomalaisia teoksia ja kannanottoja sosiaaliohjauksesta ovat kirjoittaneet muun muassa Arja Honkakoski (2005), Päivi Kaljonen (2008), Kirsi Juhila (2006), Mervi Pekkari (2009) sekä Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio (2009) ja Mäntysaari, Pohjola & Pösö (2009). Pohjoismaisesta käytäntötutkimuksesta ovat kirjoittaneet muun muassa Timo Toikko (2009), Mirja Satka (2001) ja Leena Viinamäki (2009). Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä ja tapaustutkimus tutkimusotteena ovat yleisiä kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, joten niistä oli löydettävissä helposti tutkimusmenetelmäkirjallisuutta.

Aikaisempaa tutkimustietoa sosiaaliohjaajien tehtävistä ja sijoittumisesta sosiaalityön kentälle löytyy muun muassa Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen Akselin 6/2007 –10/2009 loppuraportista Aikuis-

sosiaalityön helmet Tampereen seutu-kunnassa, jonka ovat koonneet Maarit Europaeus ja Outi Koivisto. Nina Valkaman Satakunnan ammattikorkeakoulusta vuonna 2012 valmistunut kehittämistyö Sosiaaliohjaus lastensuojelun sosiaalityön asiakasprosessissa jäsentelee sosiaaliohjauksen määritelmää, tehtäviä ja toimintakäytäntöjen yhtenäistämistä lastensuojelun avohuollon muutostiimissä Porin perusturvassa. Taina Levomäen kehittämistyö Sosiaaliohjaaja työparityöskentelyssä on valmistunut myös vuonna 2012 Satakunnan ammattikorkeakoulusta, ja käsittelee sosiaaliohjaajan työtehtäviä työparityössä sosiaalityöntekijän kanssa Porin Perusturvakeskuksen lastensuojelutoimiston avohuollossa.

Edellä mainitut opinnäytetyöt ja kehittämishankkeiden raportit käsittelevät sosiaaliohjaajan työtä paljolti tehtäväkuvauksellisten, työnjaollisen ja lainsäädännöllisten kriteerien mukaan.

Minna Hyvärinen on sosiaalityön pro gradu-tutkielmassaan Mikä ihmeen aikuissosiaalityö? tutkinut aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden antamia merkityksiä työlleen erilaisten diskurssianalyysien avulla. Hyvärisen pro gradu-tutkielma on valmistunut Tampereen yliopistosta Porin yksiköstä vuonna 2008. Uusin tutkimus nimenomaan sosiaaliohjauksesta ja sosiaaliohjaajien omista näkemyksistä alastaan ja sen tulevaisuudesta on tarkastellut valtiotieteen tohtori Jari Helminen vuonna 2013 valmistuneessa väitöskirjassaan nimeltä Päämääränä sosiaalialan ammatillisuus - sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Helmisen tutkimus perustuu sosiaaliohjaajaksi opiskelleiden ja alalla työskentelevien haastatteluihin.

#### 1.4 Tutkimusraportin rakenteen esittely

Tutkimukseni kohdejoukon ollessa aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat, on tarkoituksenmukaista valottaa sitä viitekehystä, jossa tutkittavat työskentelevät eli aikuissosiaalityötä ja sen palveluita. Luvussa kaksi käsittelemme sitä, miten aikuissosiaalityötä on yleisesti luonnehdittu. Tarkennan luvussa aikuissosiaalityön sisältöjä ja tehtäväkenttää sekä niitä toiminnan tasoja, millaisina näh-

dään aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen näyttäytyvän tällä hetkellä. Lopputulemana pohdin aikuissosiaalityön haasteita tulevaisuudessa.

Luvussa kaksi avaan myös sosiaaliohjauksen käsitettä yksityiskohtaisemmin. Käsittelen tutkimusongelman kannalta oleellista kysymystä, mitä on sosiaaliohjaus? Pyrin selvittämään, miten sosiaaliohjausta ammatillisesti toteutetaan tällä hetkellä, ja millaisia erilaisia teoreettisia lähestymistapoja voidaan katsoa olevan sosiaaliohjauksen taustalla. Luvun lopussa olen pohtinut sitä, millaisia yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön teorioilla ja käytännöillä on. Koen tarpeelliseksi selittää sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön suhdetta, koska Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän alueella sosiaaliohjaus on keskeinen palvelu, ja sosiaaliohjaajia on aikuissosiaalityössä viranhaltijoina määrällisesti enemmän kuin sosiaalityöntekijöitä. Sosiaaliohjaajien työtehtäviin kuuluu samoja elementtejä kuin sosiaalityöntekijöillä. Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön sisällöt, teoriat ja käytännöt ovat PoSassa osittain limittäisiä. Tällä tavoin haluan selvittää lukijalle omaa kantaani sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön suhteesta.

Kolmannessa luvussa käsittelen Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta. Aluksi selvitän, mitä tarkoittaa PoSa eli Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä ja miten se vaikuttaa sosiaalipalveluiden järjestämiseen kuntayhtymän alueella. Käyn läpi PoSassa käytössä olevan tilaaja-tuottaja-mallin, palveluiden tuotteistamisen ja palveluissa noudatettavan elämäнкаari-mallin. Esittelen myös aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaaliohjaajien toimenkuvan, koska se antaa lukijalle lisätietoa tutkimukseni kohdejoukon työtehtävistä. Olen selventänyt myös PoSan aikuissosiaalityön palveluiden nykytilaa, eli millaisia PoSan aikuissosiaalityön palvelut tällä hetkellä ovat ja miten sosiaaliohjaus niissä näyttäytyy. Lopuksi olen kuvannut PoSan jäsenkuntien peruspalvelukeskuksissa työskentelevien sosiaaliohjaajien asiakastyötä, koska sosiaaliohjaajan asiakastyö jäsenkunnassa eroaa hieman Kankaanpään keskitetyistä muista sosiaalipalveluista. Tutkimuksen kannalta on tarkoituksenmukaista myös selvittää, millaisia asiakkaita so-

siaalihjaajat yleensä tapaavat, koska se kuvaa osaltaan sosiaaliohjaajien asiakaskunnan ja asiakastilanteiden monimuotoisuutta.

Luvussa neljä esittelen tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen lähestymistavat sekä perustelen niihin liittyvät tutkimukselliset valinnat. Tutkimusaineiston hankinta ja aineiston analyysi on kuvattu viidennessä luvussa. Käytin kolmea erilaista menetelmää aineiston keräämiseen: teemahaastattelua, työapajakousta sekä aikuissosiaalityön tiimin palautekeskustelua. Aineiston analysoimisen ja teemoittelun suoritin havaintomatriisien avulla, jota avaan tarkemmin omassa alaluvussaan.

Kuudennessa luvussa käsittelen tutkimuksen toteutusvaihetta ja kerron tarkemmin haastateltaville suunnatuista tiimipalavereista ja kehittämispäivistä. Tutkimustuloksia käsittelevässä yhdeksännessä luvussa esittelen sosiaaliohjaajien haastatteluiden tuottamia tuloksia ja niistä nousevia tulkintoja. Loppupohdinnassa ja johtopäätöksissä olen pyrkinyt tiivistämään saadut tutkimustulokset sekä tutkimusprosessin aikana nousseet havaintoni.

## 2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1 Aikuissosiaalityön luonnehdintaa

Sosiaalityö on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. Lain mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka edistävät yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. (Suomen Kuntaliitto.) Useimmiten sosiaalityöllä tarkoitetaan myös vaikeissa sosiaalisissa olosuhteissa elävien ihmisten auttamista sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemistä ja lievittämistä niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnan tasolla (Jauhiainen 2004, 20).

Sosiaalityöllä on juurensa myös terveydenhuollon sosiaalityössä, joka on Suomessa ollut tärkeä nimenomaan yksilökohtaisen sosiaalityön edistäjä. Terveydenhuollon sosiaalityö on vaikuttanut laajemmin esimerkiksi mielen-terveys- ja päihdepalvelujen rakentumiseen. Kolmas sosiaalialan auttamis-työn alueena nähdään vapaaehtoistyö ja hyväntekeväisyys. Sosiaalityön ke- hittymiseen on vaikuttanut yhteiskunnassa kulloinkin vallitseva sosiaali- ja terveystalitiikka. (Kananoja 2010, 21.)

Aikuissosiaalityön palvelut on pääsääntöisesti suunnattu yli 18-vuotialle ja niihin voivat kuulua esimerkiksi toimeentulotuki, päihdehuolto, vammaispalve- lut, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta ja asumis- palvelut. Aikuissosi- aalityö kohdistuu pääsääntöisesti taloudellisesti ja/tai muuten heikompi- saisiin ihmisiin. Asiakkaiden vaikeutuneet elämäntilanteet ja monimuotoinen avuntarve edellyttävät aikuissosiaalityöltä laajaa asiantuntijuutta sekä työ- kentelyä lähellä asiakkaan arkea. (Nummela 2011, 11.)

Aikuissosiaalityö käsitteenä on vakiintunut, mutta työn sisällöt ja ammattikäy- tännöt etsivät vielä muotoaan. Selkeää lainsäädäntöpohjaa ei ole olemassa aikuissosiaalityön pääasiallisille asiakkaille, kuten pitkäaikaistyöttömille, päihde- ja mielenterveysongelmaisille sekä moniongelmaisille marginaali- ryhmille, kuten oppimisvaikeuksista ja erilaisista kehityshäiriöistä kärsiville työikäisille aikuisille. Aikuissosiaalityötä koskeva lainsäädäntö, lukuun otta- matta vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja, antaa kunnille paljon tul- kinnanvaraa siitä, miten palvelut kyseenomaiselle asiakasryhmälle järjes- tään. Vaikeavammaisten ja kehitysvammahuollon lainsäädäntö on rajattu koskemaan tiettyä ryhmää, jolla on erityistarpeita. (Kananoja 2010, 19.)

Aikuissosiaalityön asiakastyötä ohjaavat muun muassa hallintolaki ja laki so- siaali- huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Palveluiden järjestämisestä säätelee sosiaali- huoltolaki, toimeentulotukilaki, vammais- palvelulaki, kehitys- vammalaki ja päihdehuoltolaki. Kunnallisia sosiaali- palveluja on alettu kehittää 2000-luvulla yhä enemmän niin sanotun elämä- nkaarimallin mukaisesti. (Kar- jalainen 2010, 197.)

Kunnan sosiaali- ja terveystalveluissa tulee huomioida kansalaisten elinolot, hyvinvointi, turvallisuus, osallisuus, toimintakykyisyys, väestörakenne, palveluiden riittävyys sekä kunnan omat tavoitteet ja strategiat. Siten kunnallinen sosiaalipolitiikka vaikuttaa myös eri asiakasryhmien kanssa toteutettavaan sosiaalityöhön kunnassa. Lisäksi ulkoapäin tulevat paineet, kuten lakiuudistukset ja kuntien rakennemuutokset, vaikuttavat kunnalliseen päätöksentekoon. Ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin tulisi erityisesti kohdistaa huomiota työttömien ja lapsiperheiden palveluissa. (Kananoja 2010, 100-103.)

Voimassaoleva sosiaalihuoltolaki edellyttää, että kuntien on järjestettävä kattavat sosiaali- ja terveystalvelut alueensa asukkaille siten, että talvelut ovat kaikkien saatavilla, tarkoituksenmukaisia ja riittäviä. Lisäksi käytössä olevia sosiaalitalveluita on arvioitava ja kehitettävä jatkuvasti ihmisten muuttuneiden tarpeiden sekä ongelmien päällekkäisyyden mukaan. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710)

## 2.2 Aikuissosiaalityön sisällöt ja yhteiskunnalliset tehtävät

Aikuissosiaalityön voidaan katsoa sisältävän työikäisten talvelut, jolloin lastensuojelu ja vanhustyö rajautuvat omaksi palvelualueekseen. Kirsi Juhila on jakanut aikuissosiaalityön areenat kolmeen eri pääryhmään: kunnallinen perustoiminta, kuten toimeentulotukityö, kuntouttava työtoiminta sekä päihde- ja mielenterveystyö. (Karjalainen 2010, 198-199.) PoSassa aikuissosiaalityön talveluihin kuuluvat myös vammaistalvelut ja kehitysvammatalvelut.

Valtakunnallisesti aikuissosiaalityö nähdään vakiintuneena toimintana, jolla on erilaisia ammatillisia ammattikäytäntöjä ja talveluita käytössään. Juhila (2008) on määritellyt kolme tyypillisintä ja toistuvaa elementtiä aikuissosiaalityössä: ongelma, tavoite ja välineet. Aikuissosiaalityö perustuu suunnitelmallisuuteen, huolelliseen tilannearviointiin, muutostavoitteisiin ja tavoitteiden saavuttamiseksi valittuihin toimintatapoihin. Ongelmalähtöisyyden lisäksi aikuissosiaalityössä puhutaan paljon ratkaisukeskeisestä työotteesta, jossa kiinnitetään huomiota asiakkaan omiin vahvuuksiin. Kuntouttaminen, suunnit-



telmat ja arvioinnit sekä palvelusuunnitelma sisältyvät myös aikuissosiaalityön käsitteisiin. (Karjalainen 2010, 198-200.) Moniammatillinen tiimityöskentely sekä yhteistyö muiden viranomaistahojen kanssa kuuluvat myös olennaisena osana aikuissosiaalityöhön (Blomgren & Kivipelto 2012, 5).

Sosiaalityötä tehdään yksilöiden, perheiden, verkostojen, ryhmien ja yhteisöjen kanssa. Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jolla pyritään yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen, vähentämiseen ja poistamiseen. Tavoitteena on sosiaalipalvelujen asiakkaiden elämänedellytysten ja toimintamahdollisuuksien lisääminen. Työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, jota tukee asiakkaan kanssa laadittu asiakassuunnitelma. Sosiaalityöhön sisältyy myös neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluiden ja -etuuksien hakemisessa, erilaisten sosiaalipalvelujen ja -etuuksien myöntämisestä ja yksilöiden ja perheiden tukemista erilaisissa kriiseissä. (Suomen Kuntaliitto.)

Erityisesti yleistä sosiaaliturvaa, taloudenhallintaan, asumiskysymyksiin, kulttuuriin ja jokapäiväistä elämää koskeviin kysymyksiin kohdistuva palveluohjaus on vakiintumassa aikuissosiaalityön keskeisiksi sisällöiksi. Syvällisempiä interventioita eli väliintuloja aikuissosiaalityössä vaativat päihde- ja mielenterveysongelmat, velkaantuminen, tulottomuus, rikollisuus ja pitkäaikaistyöttömyys. Näihin ongelmiin pyritään aikuissosiaalityössä vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi suunnitelmallisen ohjauksen ja neuvonnan, toimeentuloturvan ja aktivoinnin kautta. (Kananoja 2010, 27).

Aikuissosiaalityössä työskennellään useimmiten haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa, jotka usein tarvitsevat myös viimesijaista toimeentuloturvaa. Terveiden - ja hyvinvointilaitoksen (THL) teettämän valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen Valtaistuksen (2012) mukaan sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityötä tehdään ennen kaikkea päihteiden käyttöön, työttömyyteen, toimeentuloon sekä yleensä elämänhallintaan liittyvien ilmiöiden parissa. Aikuissosiaalityössä korostetaan etenkin asiakkaiden tukemiseen ja kannustamiseen liittyviä menetelmiä. (Blomgren & Kivipelto 2012, 4-5.) Sosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä nähdään erityisesti syr-

jäytyneiden yksilöiden tai ryhmien liittäminen takaisin yhteiskuntaan. Toisaalta sosiaalityö vastuuttaa ihmisiä omasta elämästään ja pyrkii luomaan osallistumisen mahdollisuuksia. (Juhila 2006, 260.)

Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö voidaan nähdä myös huollollisena sosiaalityönä, muutostyönä, akuuttityönä, aktivointityönä, kontrollityönä, palveluohjauksena, verkostotyönä, metodisena sosiaalityönä, reflektiivisena työnä ja tunnetyönä (Karjalainen 2010, 200-201). Aikuissosiaalityö on osaltaan myös vaikuttamistyötä, jossa mennään ruohonjuuritasolle asiakkaiden tilanteisiin sekä viestitetään työkentällä todettua yhteiskunnallista tilannetta myös päättäjille. Eriarvoistuva yhteiskunta on lisännyt sosiaalialan ammattilaisten vastuuta myös vaikuttamistyössä. Ammattilaiset keräävät ja analysoivat tietoa asiakastyön tilasta ja vievät tietoa eteenpäin päättävälle taholle. (Jokinen & Juhila 2008, 75-76.)

Yleisesti ottaen sosiaalityötä halutaan avuksi hyvin erilaisissa, yhteiskunnassa eri aikoina ja eri tavoin korostuvissa ihmisten ongelmissa. Sosiaalityön tärkeimpiä sisältöjä ovat palveluohjaus ja asiakkaan asianajo tilanteessa, jossa ihmisellä itsellään ei ole voimia tai kykyjä toimia eikä tietämystä mahdollisuuksistaan. (Jokinen & Juhila 2008, 75-76.) Erityistä huomiota tulee kiinnittää niihin asiakkaisiin, joille on kasaantunut monenlaisia vaikeita ongelmia, kuten pitkäaikaistyöttömyyttä, päihteidenkäyttöä, mielenterveysongelmia, asunnottomuutta, talousongelmia ja terveysongelmia.

### 2.3 Aikuissosiaalityön tulevaisuudesta

Aikuissosiaalityön asiakkaiden tilanteet heijastavat monimutkaistuvan yhteiskunnan synnyttämää epävarmuutta. Tämä näkyy sosiaalipalveluiden käytön kasvussa ja työn haasteellisuudessa. Pidempiaikaisia aikuissosiaalityön asiakkuuksia on tällä hetkellä esimerkiksi nuorissa pitkäaikaistyöttömissä, mielenterveys- ja päihdeongelmaisilla, talousongelmista ja tulottomuudesta kärsivillä, vammaisilla henkilöillä, vanhuksilla, maahanmuuttajilla, sekä vankilasta vapautuvilla. Riskinä on, että työntekijät eivät pysty vastaamaan palvelun-

tarpeeseen ja asiakkaiden kokonaisvaltaiseen tukemiseen. Aikuissosiaalityölle on siirtynyt paljon vastuuta näiden haastavien asiakasryhmien tukemisessa ja palveluiden järjestämisessä. (Karjalainen 2010, 139-140.)

Kunnissa on koettu kasvavaksi ongelmaksi sellaisten palvelujen vähäisyys, jotka tukisivat ihmisten arjen sujuvuutta ja sosiaalista toimintakykyä. Yhä useammalla kansalaisella on eri syistä vaikeuksia hallita arkipäivän elämänsä sekä kyvyttömyyttä käyttää ja oma-aloitteisesti yhteiskunnan eri palveluja. Taustalla on usein mielenterveysongelmia, päihdeongelmia, pitkäaikaistyöttömyyttä ja opintojen pitkittymistä. Usein myös ikääntyneet asiakkaat, vammaiset ja pitkäaikaissairaat, maahanmuuttajat ja toimeentulotuen varassa elävät nuoret tarvitsevat usein intensiivisempää tukea selviytyäkseen. Monet asiakkaat tarvitsevat kokonaisvaltaista elämäntilanteen selvittelyä sekä palvelutarpeen arviointia. He tarvitsevat yksityiskohtaisen palvelu- tai kuntoutussuunnitelman, jonka toteuttamisessa heitä konkreettisesti tuetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että tarvitaan uudenlaisia avohuollon palveluja, joissa on erityisesti huomioitu asiakaslähtöisyys. (Jauhiainen 2004, 22.)

Pitkäaikaistyöttömien kuntoutumisen ja työllistymisen edistämiseksi sosiaali-toimi ja työvoimatoimistot ovat jo yhdistäneet voimansa, jotta moniongelmaisia asiakasryhmiä pystyttäisiin palvelemaan. Samoin terveydenhuollon kanssa tehtävää yhteistyötä tullaan jatkossa tarvitsemaan esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien terveystarkastuksissa. Kuntouttava sosiaalityö on uusi 2000-luvun työmuoto, joka vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja muiden palveluiden (TE-toimisto, terveydenhuolto, mielenterveystoimistot) yhteiskäyttöä. (Kananoja ym. 2010, 25.) Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohdalla on kuitenkin alueellisia eroja edelleen ja vaihtoehtoisia palveluketjuja kaikkien haastavimpien asiakasryhmien kanssa joudutaan jatkuvasti kehittämään.

Sosiaalihuollon eri asiakasryhmät ovat tällä hetkellä hyvin eriarvoisessa asemassa yhteiskunnassa. Parhaillaan uudistettava sosiaalihuoltolaki joutuu ottamaan kantaa siihen, miten eri asiakasryhmien tasa-arvoisuus lainsäädännössä huomioidaan ja miten turvataan kaikkein huono-osaisimmassa asemassa olevien palvelut. Vahva sosiaalihuollon yleislaki tarjoaisi sosiaali-

huollon työntekijälle ja johdolle selkeämpiä perusteluita ja ohjeita palveluiden järjestämisessä ja asiakastyössä. (Kananaja 2010, 20.) Haasteita on PoSassa tullut vaikeissa ja moniongelmaisissa asiakastapauksissa. Esimerkkinä aikuissosiaalityöstä voi olla tilanne, jossa pohditaan, kuuluuko esimerkiksi päihteitä käyttävä ja mielenterveysongelmista kärsivä vanhus ensisijassa vanhustenhuollon vai aikuissosiaalityön palveluiden piiriin.

Sosiaaliohjaajat (sosionomi AMK) ovat tulleet mukaan sosiaalihuollon työkenttään sosiaalityöntekijöiden rinnalle. Alan sisäiset tehtävänjaot ovat vasta muotoutumassa vähitellen kokemuksen kautta. (Kananoja 2010, 122-123.) Avopalvelujen ja ohjauksen tarve on kasvanut, joten sosiaaliohjauksen tehtäviä sosiaalityössä on tarkennettu. Asiakkaiden entistä vaativampia sosiaalisia ongelmia ja psykososiaalista tuen tarpeita on kuitenkin edelleen odotettavissa lähitulevaisuudessa. (Kananoja 2010, 25.) Tärkeää olisikin aikuissosiaalityön työtehtävien selkiyttäminen ja osaamisen kehittäminen. Työn suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota, ja yhteisesti keskustella työn tavoitteista ja toimintaa ohjaavista käytännöistä. (Karjalainen 2010, 139-140.)

Muilla ammattialoilla ei aina ole tietoa siitä, mitä sosiaaliohjaus ammatillisena toimintana on, ja mitä siltä voidaan odottaa. Jopa ammattilaisilla itsellään on usein hankaluuksia määritellä sosiaaliohjauksen sisältöjä ja sitä, mitä sosiaaliohjaus tarkoittaa ammatillisena toimintana. Sosiaaliohjaajien toimenkuvissa ja työtehtävissä on paljon alueellisia eroja riippuen siitä, miten kyseenomainen kunta/kaupunki sosiaalipalvelunsa järjestää. Työtehtävät ovat yleisesti hyvin vaihtelevia ja asiakaskunta monipuolinen.

Sosiaali- ja terveysministeriön käynnistämä Sosiaalihuollon ammatti- ja tehtävärakenteen kehittämisprojektin loppuraportti (2004) on pyrkinyt vastamaan kunnallisen sosiaalihuollon tehtäväkuvauksien ongelmakohtiin ja kehittämään sosiaaliohjaajien tehtäväaluetta. Raportin mukaan sosionomi AMK ja sosiaalialan opistoasteen koulutuksen saaneiden tärkeimpiä tehtäväalueita ovat toimeentulotuen käsittelyyn ja muuhun sosiaaliturvaan liittyvä ohjaus ja neuvonta sekä aikuisten ja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tehtäväalueet.

Kuitenkin aikuisten ja perheiden elämäntilanteissa tarvitaan yhä enemmän konkreettista ohjausta, neuvontaa ja tukea arkisissa ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Toisaalta raportissa todetaan myös, että vaikka juuri näillä tehtäväalueilla sosionomi AMK:n osaamisen on todettu vastaavan tarvetta, niin nykyiset rakenteet eivät kuitenkaan tue sosiaaliohjauksen hyödyntämistä olemassa olevan potentiaalin mukaisesti. (Jauhiainen 2004, 20.)

## 2.4 Sosiaaliohjauksen luonnehdintaa

Sosiaaliohjaajalla tarkoitetaan sosionomi (AMK) -tutkintonimikkeen tai aikaisemman opistoasteen koulutuksen suorittanutta sosiaalikasvattaja-, sosiaaliohjaaja-, kehitysvammaisten ohjaaja - tai sosiaalialan ohjaaja nimikkeen omaavaa työntekijää, joka voi sijoittua erilaisiin tehtäviin sosiaalipalvelujen tai sosiaaliohjauksen tehtäväalueella. (Jauhiainen 2004, 20.)

Sosiaalihuollon ammatti- ja tehtävärakenteen kehittämisprojektin loppuraportissa (Jauhiainen & Horsma 2004) todetaan, että sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää ehkäisevää ja kuntouttavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea. Tällaisten avohuollon palveluiden asiakasryhmiä voivat olla muun muassa pitkäaikaistyöttömät, toimeentuloturvan hakijat, lapsiperheet, vanhukset, vammaiset, päihteidenkäyttäjät, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat tai vangit. (Jauhiainen 2004, 20.)

Sosiaaliohjaaja työskentelee usein yksilökohtaisessa asiakastyössä ja hänen tehtävänä on asiakkaan tilanteen selvittäminen, asiakkaan palveluntarpeen arvioiminen, palvelusuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä sekä tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa sekä tarvittavien palvelujen järjestäminen ja koordinointi. Sosiaaliohjaajalla on osavastuuta asiakasprosessin etenemisestä, kuten asiakassuunnitelmien seurannasta, palvelujen vaikuttavuuden arvioinnista sekä asiakastyössä kertyvän tiedon jäsentämisestä ja eteenpäin raportoinnista. (Jauhiainen 2004, 43.)

Sosiaaliohjauksen asiakkuuteen ohjaututaan yleensä silloin, kun ihminen ei selviydy itsenäisesti ja hänen on vaikeuksia integroitua yhteiskuntaan, mutta hän ei myöskään osaa tai muutoin pysty itse pyytämään muiden apua. Tyyppillisiä ovat myös sellaiset asiakkaat, joilla ei ole riittävästi voimavaroja tai sosiaalista toimintakykyä noudattaa yhteiskunnassamme yleisesti hyväksytyjä normeja ja toimintamalleja. Sosiaaliohjaajan asiakkailla on useimmiten talous- ja velkaongelmia, pitkäaikaistyöttömyyttä, asumiseen liittyviä ongelmia kuten maksamattomia vuokria, asunnottomuutta tai häättöuhka. Monelta asiakkaalta puuttuu kokonaan ammatillinen tutkinto tai he ovat keskeyttäneet koulutuksen. Asiakkailla voi olla myös elämänkriisejä, niistä johtuvia taloudellisia ongelmia, osaamattomuutta tai piittaamattomuutta taloudellisten asioiden hoidossa tai he eivät osaa hyödyntää yhteiskunnan erilaisia palveluja. Vaikeuksia voi olla myös ihmissuhteissa tai oman tulevaisuutensa hahmottamisessa. Sosiaaliohjaajan asiantuntijuutta tarvitaan usein silloin, kun asiakkaan tilanne vaatii ohjauksellisempaa työotetta ja elämänhallintaan liittyvää, yksilökohtaista tukea ja ohjausta. (Jauhiainen 2004, 32-44.)

Sosiaaliohjaus on asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä, konkreettista opastamista, aktivoimista ja motivoimista. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on muun muassa opastaa ja ohjata, aktivoida ja osallistaa asiakasta sekä tukea häntä omien oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa selvittämisessä, erilaisten etuuksien hakemisessa, työ- tai opiskelupaikan löytämisessä sekä yhteiskunnan muiden palvelujen käyttämisessä. Sosiaaliohjaus liittyy usein kiinteäksi osaksi sosiaalityön, sosiaalipalvelujen tai toimeentuloturvan asiakastyön prosessia. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on toisaalta arvioida tehtyjen suunnitelmien toimivuutta asiakkaan arjessa, tuoda esiin mahdollisia muutostarpeita sekä huolehtia suunnitelman tarkistamisesta. (Jauhiainen 2004, 43-44.)

#### 2.4.1 Ammatillinen ohjausmuoto

Ammatillisella ohjauksella tarkoitetaan ammattilaisen tekemää interventiota eli väliintuloa asiakkaan elämäntilanteeseen. Interventiossa keskitytään asiakkaan tilanteeseen ja palveluiden tarpeisiin. Ohjaus pitää sisällään myös

asiakkaan kanssa käytäviä ohjauskeskusteluja ja neuvontaa, erilaisia toiminnallisia työmenetelmiä sekä verkostotyötä muiden yhteistyötahojen kanssa. (Pekkari 2009, 6-7.) Sosiaaliohjaajat tekevät paljon yhteistyötä asiakkaiden asioissa muun muassa työvoimaviranomaisten, terveydenhuollon, päihdehuollon, mielenterveystyön yksiköiden ja asiakkaan omaisten kanssa.

Sosiaaliohjaus voidaan nähdä eräänlaisena ammatillisena ohjausmuotona, joka tapahtuu asiakkaan palveluympäristössä lähellä ihmisten arkea. Tällöin ohjaamisessa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne, osallistetaan asiakasta työskentelyn eri vaiheissa ja asetetaan työlle tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. (Honkakoski 2005, 214.) Sosiaaliohjauksessa pyritään vahvistaman yksilön tai ryhmien elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä ehkäisevien ja kuntouttavan ohjauksen ja tuen avulla. (Karvinen-Niinikoski 2009, 144.)

Ohjaustilanteet lähtevät yleensä liikkeelle asiakkaan tilanteen selvittämisestä ja palvelutarpeiden kartoituksesta, mikä edellyttää sosiaaliohjaajalta monialaista palveluiden ja erilaisten sosiaaliturvaetuuksien tuntemusta, jotta asiakas ohjautuu oikeiden palvelujen piiriin. Työntekijän on huolehdittava myös siitä, että asiakas on tietoinen, mitä häneltä odotetaan ja miten hän voi tilanteessaan toimia. (Jokinen & Juhila 2008, 143.)

Sosiaaliohjaajat tekevät jatkuvaa tilannearviota asiakkaan kanssa tämän elämäntilanteesta ja siihen liittyvistä tuen tarpeista. Ammatillisessa ohjaamisessa pyritään erityisesti tavoitteellisuuteen, tukemaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja edistämään asiakkaan osallisuutta paitsi oman elämänsä myös yhteisö- ja yhteiskuntaelämän suhteen. (Jauhiainen 2004, 32.)

Honkakosken (2005) mukaan sosiaaliohjaus on sosiaalisesti painottunutta ohjausta ja samalla eräänlainen eriarvoistumisen vastavoima. Sosiaaliohjauksella on yleisen ohjaustehtävän lisäksi erityisenä tehtävänään tukea ja ohjata niitä kansalaisia, joilla ei ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia pääomia oman elämänsä hallintaan. Sosiaaliohjauksen tavoitteena Honkakoski näkee nimenomaan tavoitteellisen palvelukokonaisuuden tarjoamisen, joka myös vahvistaa asiakkaan subjektiutta itseään koskevissa palve-

luissa. Sosiaaliohjaus ei siten keskity ainoastaan vain korjaavaan sosiaalityöhön, jossa pyritään selvittämään jo kriisiytyneitä elämäntilanteita. Sosiaaliohjaus myös ylläpitää ja tukee asiakkaan omia voimavaroja ja lisää asiakkaan osallisuutta työskentelyn aikana. (Honkakoski 2005, 214.)

#### 2.4.2 Yksilökohtainen palveluohjaus

Yksilökohtainen palveluohjaus on yksi aikuissosiaalityön asiakastyön menetelmä. Se on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palveluntarpeet sekä löytää tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet ja sovitaan seurannasta. Työskentelyä jatketaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa yhteistyökumppaneiden kanssa. Periaatteena on, että palveluja tarvitsevat asiakkaat pyritään tunnistamaan. Palveluohjausprosessi pitää sisällään asiakkaiden valikoinnin, palvelutarpeen arvioinnin, palveluiden suunnittelun ja järjestämisen, seurannan ja korjaamisen. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.)

Monenlaista tukea tarvitsevat asiakkaat hyötyvät yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. Useimmiten moniongelmaiset asiakkaat tarvitsevat paljon yksilökohtaista palveluohjausta. Asiakasta auttaa henkilökohtainen palveluohjaaja, joka vastaa asiakasprosessista ja vie sitä eteenpäin konkreettisella toiminnalla yhdessä asiakkaan kanssa hänen arjessaan. (Nummela 2011, 142-143)

Sosiaalipalveluiden järjestämisestä koskevassa julkisessa keskustelussa on alettu puhua yhä enemmän yksilöllistämisestä. Palveluissa pitäisi olla vapaaehtoisuutta, valinnanmahdollisuutta ja joustoa yksilöllisempiin palvelukokonaisuuksiin. Rostila (2001) puhuu myös yksilökohtaisesta sosiaalityöstä. Sanakäännös on peräisin englanninkielisestä case work-termistä, joka on käännetty suomeksi ehkä hieman harhaanjohtavasti. Suora käännös sanalle case work on tapauskohtainen työ. (Rostila 2001, 8-9.) Yksilökohtainen sosiaalityö on käytännössä monien toimenpiteiden ja palveluiden koostamista ja järjestämistä asiakkaan eduksi. (Rostila 2001, 36-38.)



### 2.4.3 Ohjauskeskustelu ja henkilökohtainen kohtaaminen

Sosiaalihojauksessa keskustelulla ja vuorovaikutuksella on suuri merkitys. Etenkin asiakassuhteen alkuvaiheen tapaamisiin ja keskusteluihin on perinteisesti sosiaalihojauksessa kiinnitetty erityistä huomiota. Asiakkaan tilanteesta pyritään saamaan kokonaiskuva ja määrittämään asiakkaan tärkeimmät tavoitteet, joihin hän on tullut hakemaan tukea ja ohjausta vastaanotolta. (Särkelä 2001, 68-71.)

Pekkari (2009) puhuu sosiaalihojauksesta tavoitteellisesta ohjauskeskustelusta, joka lähtee liikkeelle ihmisen kohtaamisesta ja siitä, paljonko asiakkaan alkutilanteen selvittelyyn annetaan aikaa. Tärkeää olisi luoda asiakastapamiseen turvallinen ja kiireetön ilmapiiri. Erityistä huomiota ohjaustilanteessa kiinnitetään tasavertaiseen vuorovaikutukseen ohjaajan ja ohjattavan välillä. (Pekkari 2009, 6-10.)

Sosiaalihojauksessa joudutaan vastaamaan myös epämurkkaan vuorovaikutukseen. Työskentely sisältää erilaisten tunteiden sietämistä niin asiakkaan kuin työntekijän kohdalla, joten keskustelun aikana tarvitaan työntekijältä lähestäviä vuorovaikutustyyliä. (Pekkari 2009, 29-33.) Tällöin ammattilaisen matala statusrooli voi auttaa keskusteluyhteyden ja luottamuksen luomisessa asiakassuhteen alkuvaiheessa. Työntekijä ei tällöin korosta omaa viranomaisrooliaan enempää kuin tilanne vaatii. (Pekkari 2009, 20-21.)

Viranomaismenettelyyn liiaksi tottuminen voi aiheuttaa sen, ettei asiakkaan oma toimijuus saakaan tarpeeksi tilaa. Ammattilaisen tekemän intervention tulokset ovat yleensä sitä parempia, mitä enemmän asiakkaalla itsellään säilyy toimijuus elämäntilanteessaan. (Pekkari 2009, 51-69). Työntekijän on siis tiedostettava, millä ohjausmenetelmillä ohjausta on syytä viedä eteenpäin ja mitkä sopivat parhaiten ohjattavalle. Ammattilaisen on ymmärrettävä ohjattavan elämis- ja kokemismaailmaa, koska niistä asiakasprosessi usein lähtee liikkeelle. (Pekkari 2009, 20-21.)

Tavoitteellisella ohjauskeskustelulla pyritään yleensä aina ratkomaan joitain ongelmia, jolloin työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus muuttuu tavoitehaukseksi. Työntekijän rooli näissä tilanteissa on auttaa ohjattavaa tavoitteidensa selkiyttämässä ja toiminnan suunnittelussa. (Pekkari 2009, 29-33). Ohjaustilanteeseen liittyy paljon odotuksia ja toiveita sekä asiakkaan että työntekijän puolelta, joten sosiaaliohjaus etenee prosessinomaisesti vaatien yleensä useita tapaamiskertoja. (Pekkari 2009, 10.)

Ammatillisen ohjauksen elementtejä ovat muun muassa kuunteleminen, peilaaminen, luottamuksellisuus, hiljaisuus, johdattelu, tulkintojen tekeminen, ohjeiden antaminen ja neuvottelu. (Pekkari 2009, 13-14.) Asiakkaan kannalta hyvää ratkaisua lähdetään työskentelyn alkuvaiheessa pohtimaan ensin kuuntelulla, keskustelulla, kyselemisellä ja tarpeen vaatiessa reagoinnilla. Tärkeintä on asiakkaan avoin kohtaaminen ja kuunteleminen. (Pekkari 2009, 46-50.) Joskus asiakkaan tekoja on vaikeaa ymmärtää tai hyväksyä. Asiakas voi olla myös asiakkaana vasten tahtoaan, mikä asettaa omat haasteensa työskentelyn etenemiselle.

#### 2.4.4 Tavoitteellinen muutostyö

Sosiaaliohjaus on luonteeltaan myös muutostyötä ja asiakkaan aktivointia. Muutostyöllä pyritään yhdessä sovittujen tavoitteiden avulla vahvistamaan asiakkaan arkielämän sujuvuutta, tukemaan hyvien ihmissuhteiden sekä mielekkään tekemisen löytämistä. Tavoitteena on yhteisen muutossuunnitelman laatiminen ja sitä kautta asiakkaan yhteiskunnallisen osallisuuden palauttaminen. Suunnitelman tulisi luoda jatkuvuutta ja tasapainoa ihmisten elämään. Työskentely vaatii siten pitkäjänteisyyttä ja tavoitteellisuutta, jota seurataan ja arvioidaan. Muutostyö sisältää myös kontrollia ja valvontaa, mikä korostaa asiakkaan omaa vastuunkantoa sovituista toimenpiteistä, jotta hän voi saada tiettyjä yhteiskunnan etuuksia. (Kaljonen 2008, 53.)

Yhtenä esimerkkinä tällaisesta kontrolloivasta muutostyöstä aikuissosiaalityössä voidaan mainita pitkäaikaistyöttömien aktivointi. Työttömyysetuuksien maksatukseen liittyvä lainsäädäntö on viime vuosina kiristynyt, koska pitkäaikaistyöttömiä ja kouluttamattomia henkilöitä halutaan aktivoida aiempaa enemmän, ja löytää heille polkuja takaisin avoimille työmarkkinoille. Tämä tarkoittaa sitä, että myös työttömyysetuudet ovat muuttuneet vastikkeellisiksi. Pitkäaikaistyöttömiä pyritään aktivoimaan aikuissosiaalityön ja työ- ja elinkeinotoimiston yhteisten aktivointihaastatteluiden avulla. Asiakas voi ohjautua tämän jälkeen esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan saadakseen jatkossa katkeamattomasti työttömyysetuutta. Työn vastaanottamisen houkuttavuutta on lisätty siten, että Kansaneläkelaitoksen maksaa asiakkaalle työmarkkinatuen korotusosaa ja kulukorvausta työllistymistä edistävän palvelun ajalta. Merkitystä ei ole sillä, onko asiakkaalle syntynyt joskus aiemmin karenssi, vaan se purkautuu heti, kun asiakas aloittaa työvoimapoliittisen toimenpiteen. Lisäksi kuntouttavaan työtoimintaan osallistuva voi saada sosiaalitoimen maksamaa matkakorvausta. Nämä lainsäädännön kevennykset helpottavat osaltaan muutostyön tekemistä aikuissosiaalityössä.

Etenkin syrjäytyneiden ja marginaaliryhmissä elävien ihmisten integroiminen takaisin yhteiskuntaan on tullut osaksi sosiaaliohjaajien työtä. Sosiaaliohjaajat työskentelevät lähellä asiakasta ja tukevat tätä muutosprosessissa. Sosiaaliohjaajilla on usein tietoa sekä yhteiskunnallisesta tilanteesta että palvelujärjestelmän tuntemisesta, joten he pystyvät hallitsemaan muutostyön asiakasprosessin kokonaisuutta. (Kaljonen 2008, 50-55).

Haasteita asiakkaan arjessa tapahtuvalle ohjaukselle ja muutostyölle synnyttää toisaalta lainsäädännön asettamat ehdot. Aikuissosiaalityön asiakkaan omia valinnanmahdollisuuksia esimerkiksi työhallinnollisissa asioissa on kiristyneillä lainmuutoksilla kaventettu. Mikäli asiakas ei vastaanota hänelle tarjottua työtä, työkokeilupaikkaa tai kuntouttavaa työtoimintaa, työttömyysetuuden maksu voidaan pahimmassa tapauksessa katkaista. Kun asiakkaan toimia joudutaan kontrolloimaan, joudutaan toisinaan tilanteeseen, jolloin työntekijänä nähdään asiakkaan ahdinko, mutta yhteiskunnan asettamat normit rajoittavat osaltaan asiakastyötä.

#### 2.4.4 Voimavara- ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa

Sosiaalialan työssä puhutaan paljon ratkaisukeskeisestä lähestymistavasta tai työotteesta, joka tukee ja edistää asiakkaan kehitystä ja itsenäistä suoriutumista pidemmällä aikavälillä. Ratkaisukeskeisyydessä ihmisen tilannetta ajatellaan monesta eri näkökulmasta eikä yhtä oikeaa tapaa päästä tyydyttävään tulokseen ole. (Pekkari 2009, 103-104.)

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa lähtee liikkeelle perusteellisesta tilan-neselvityksestä, jossa huomioidaan asiakkaan tämän hetkiset tarpeet. Seuraavaksi sovitaan tavoitteista ja keinoista, kuinka tavoitteeseen päästään. Intervention aikana tilannearvioita voidaan tehdä uudelleen muuttuvissa tilanteissa. Ilmari Rostila (2001) puhuu ongelmanratkaisun prosessista ja sen yhteydessä tehtävästä tavoitesopimuksesta yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Rostila 2001, 12-15.) Hyvä sosiaalityö perustuu selkeälle suunnittelulle, tavoitteellisuudelle sekä asiakkaan elämäntilanteen kartoitukselle siten, että asiakas on koko ajan itse mukana prosessissa ja kokee tavoitteet itselleen mielekkäiksi (Rostila 2001, 35).

Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä asiakkaan menneisyydellä on oma merkityksensä, sillä se auttaa käsittelemään nykyisiä tunteita ja toimii voimavarana. Painopiste asiakastyössä pidetään kuitenkin tulevaisuudessa. Työskentelyssä ei keskitytä pelkkiin ongelmiin, vaan siihen, mitä ratkaisuja on olemassa. Ratkaisukeskeinen työskentely on luonteeltaan luovaa, kekseliästä ja keskustelevaa. Tavoitteena on käyttää hyväksi ihmisen omia voimavaroja. Tärkeää on myös asiakkaan kunnioittaminen, myönteisen palautteen antaminen asiakkaalle ja pienten edistysaskelten näkeminen. (Mäkinen, Raatikka, Rahikka & Saarnio 2009, 118-120.)

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa kuvaa hyvin juuri sitä asiantuntijuutta, jota esimerkiksi omassa työssäni aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajalta vaaditaan. Kohtaan työssäni monenlaisia tilanteita, kysymyksiä ja asiakkaita. Asiakkaat ovat yleensä moniongelmaisia ja heidän omat voimavaransa ovat vähissä. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote on silloin hyvä keino tilanteiden

eteenpäin viemisessä ja tuo työntekijälle hallinnantunnetta vaikeaan asiakas-tilanteeseen. Työskentelymenetelmän lisäksi voimavara- ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa voi olla työntekijälle yksi työssä jaksamisen väline. Se mahdollistaa myös omien vahvuuksien käyttöä työssä. Voimavara- ja ratkaisukeskeisen lähestymistavan käyttö sosiaalityössä on muutokseen tähtäävää, mutta myös asiakkaan tilannetta palveleva työskentelyä.

#### 2.4.5 Ennaltaehkäisevä työote

Ennaltaehkäisevässä sosiaalityö suosii matalan kynnyksen palveluja, jotka ovat yksilöille ja perheille maksuttomia ja ne ovat saatavilla ihmisten luonnollisessa elinympäristössä. Ennaltaehkäisevä työote on asiakasta tukevaa, osallistavaa ja voimaannuttavaa. Yksilöiden ja perheiden tukeminen pyritään järjestämään oikea-aikaisesti ennen kuin ongelmat kasautuvat. Syrjäytymisen ehkäisy, ihmisten hyvinvoinnin ja turvallisuuden lisääminen, huonosuaisuuden ylisukupolvisuuden katkaiseminen sekä asiakkaan osallistuminen palveluidensa suunnitteluun nähdään tärkeänä sosiaalityön kaikilla eri osa-alueilla. Tämänkaltaisen työskentely on tunnustettu yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti kannattavaksi, ja se nähdään nimenomaan pitkäjänteisenä työ-  
nä. (KASTE-hanke 2012-2015.)

Ongelmien ennaltaehkäisyyn pyrkivä työ mahdollistaa yksilöiden ja perheiden omien voimavarojen hyödyntämisen, kun niitä vielä on jäljellä. Työskentely voi myös mahdollistaa uusia palveluita entisten lisäksi. Aikuissosiaalityössä ennaltaehkäisevän työn haasteita ovat kuitenkin ihmisten monitasoiset ja kasaantuneet ongelmat, käsittelyaikojen määrääjat, kiire ja resurssipula. Tällä hetkellä suurimpia haasteita sosiaalityössä koetaan siinä kohtaa, kun sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa työtä joudutaan tekemään yhtäaikaaisesti. Helposti resurssit ohjataan myös aikuissosiaalityössä korjaavaan työhön. (KASTE-hanke 2012-2015.)

Aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat myös PoSassa yhtä aikaisesti monenlaista tukea ja ohjausta. Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat PoSassa

lisääntyneet ja esiintyvät yleensä rinnakkaisina ongelmina ja aiheuttavat perheessä vuorovaikutuksellisia ongelmia, vanhempien jaksamattomuutta, taloudellisia vaikeuksia sekä lastenkasvatuksellisia ongelmia. 1.1.2012 toimintansa aloittanut PoSan mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus on pyrkinyt tarjoamaan matalankynnyksen palveluita tälle haasteelliselle ja useita päällekkäisiä sosiaali- ja terveystalvaeluita tarvitsevalle asiakasryhmälle.

#### 2.4.6 Sosiaaliolijauksen teoria ja käytäntö

Edellä on mainittu joitain näkökulmia ja lähestymistapoja sosiaaliolijaukseen. Sosiaaliolijauksen määrittelyssä voidaan käyttää erilaisia teorioita, lähestymistapoja tai työmenetelmiä. Lisäksi sosiaaliolijauksen sisällöt ja työtehtävät vaihtelevat paikallisesti. Sosiaaliolijaus on siten hyvin laaja ja epämääräinen käsite, jota on vaikea määritellä yksiselitteisesti.

Sosiaaliolijaus edellyttää omasta mielestäni asiakaslähtöisyyttä ja tavoitehakuista työskentelyä asiakkaan kanssa, työntekijän omaa, ammatillista perehtyneisyyttä, työkokemusta, itsenäistä työtötta sekä psykososiaalisen tuen ja toiminnallisten menetelmien hallintaa. Sosiaaliolijajaalla tulee käsitys erilaisista sosiaali- ja terveystalvaeluista, kykyä ohjata asiakasta oikeisiin palveluihin, tukea asiakasta, organisoida työskentelyä ja toimia vastuuhenkilönä työn loppuun saattamisessa. Sosiaaliolijaja myös asettaa tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa sekä arvioi työskentelyn etenemistä, mahdollistaa asiakkaan osallistumisen itseä koskeviin päätöksiin ja huolehtii, että asiakas on ymmärtänyt, mitä häneltä odotetaan, mitkä ovat hänen oikeutensa ja millaisia ovat vaihtoehdot. Sosiaaliolijaja tekee myös tarvittavat viranomaispäätökset, jotka liittyvät asiakastyöhön.

Sosiaaliolijajat käyttävät työssään usein tietämättään sellaisia menettelytapoja ja käytäntöjä, jotka juontuvat edellisissä luvuissa kuvaamistani erilaisista ohjausteorioista. Sosiaaliolijajaille tällainen teoreettinen ajattelu on useimmiten vierasta eikä teorian koeta ohjaavan työskentelyä. Pekkari (2009) mainitsee työssä sovellettavasta käyttöteoriasta, joka sisältää uskomuksia, arvoja,

normeja, kulttuurisia tapoja toimia, oletuksia ja ohjausstrategioita. Käyttöteorian avulla ammattilainen voi ymmärtää omia olettamuksiaan, ennakkoluuloja ja määritellä työssä käyttämiään menetelmiä käyttöteorian avulla. (Pekkari 2009, 96-97.)

Ohjausteorioita ja -strategioita voi olla saman sosiaaliohjauksen asiakasprosessin aikana käytössä monia, koska asiakastilanteet ovat itsessään niin moninaisia ja ennakoimattomia. Käytännön ja teorian erottaminen voi sen vuoksi olla hankalaa sosiaaliohjauksessa. Asiakasilanteita ja niiden aiheuttamaa ahdistusta käydään yleensä läpi hyvin paljon sosiaaliohjaajien yhteisissä tiimipalavereissa tai työnohjauksissa. Tilanteissa vaikuttaneiden ohjausteorioiden pohtiminen jää kuitenkin melko vähäiseksi. Vahvasti käytännönläheiseen toimintaan ja ajatteluun sitoutuneiden sosiaaliohjaajien on vaikea mieltää käytännön työlleen mitään taustateorioita.

Sosiaaliohjauksen taustateorioiden pohtiminen ei käytännönläheisessä työssä ole päällimmäisenä mielessä. Ihmisten hätä ja palveluiden tarve aiheuttaa työntekijälle painetta toimia asiakkaan auttamiseksi. Aikuissosiaalityön asiakas ei todennäköisesti mieti, onko hänet vastaanottanut työntekijä sosiaalityöntekijä vai sosiaaliohjaaja. Asiakkaalle on tärkeintä saada hakemaansa palvelua. Aikuissosiaalityössä on kuitenkin tilanteita, jolloin työntekijän asemalla ja juridisella ratkaisuvallalla on merkitystä, esimerkiksi viranomaisyhteistyössä. Sosiaaliohjaajien toimintamahdollisuuksista ja oikeuksissa on jonkin verran myös lainsäädännöllisiä rajoitteita. Ongelmia tulee yleensä silloin, kun sosiaaliohjaajien pitäisi käsitteellistää omaa työtään ja toimintatapojaan muille yhteistyötahoille ja niin, että se kestäisi myös tieteellisen tarkastelun.

Sosiaalityön historialliset juuret ovat pitkät ja sosiaalityöntekijä ammattina itsestäänselvyys suomalaisessa yhteiskunnassa. Sosiaalityötä ei erikseen tarvitse enää määritellä. Kuitenkin sosiaalityön luonne on ajansaatossa muuttunut, ja perinteisiä sosiaalityöntekijän työtehtäviä tekemään on siirtynyt myös sosiaaliohjaajia. Vastuiden laajentamisella ja tehtävärakenteiden löyhentämisellä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä ei kuitenkaan voida ryh-

tyä paikkaamaan puuttuvien sosiaalityöntekijöiden resurssia ilman, että se huomioidaan sosiaaliohjaajia koskevassa lainsäädännössä ja palkkauksessa.

Sosiaalityön teoria ja käytäntö ovat saaneet rinnalleen sosiaaliohjauksen, jonka käytännöt ovat lähestulkoon samat kuin sosiaalityössä, mutta jäsenelty teoriatausta sosiaaliohjauksesta puuttuu. Sosiaalityön teoriat on sisällytetty yliopisto-opintoihin, jotka tähtäävät yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoon. Sosiaalityöntekijöillä on yleisesti paljon vahvempi teorian tuntemus. Sosiaaliohjaajilta sen sijaan puuttuu selkeyttävä teoriatausta, mihin ammatillisen toimintamme rakennamme. Sosiaaliohjauksen ei perinteisesti ole nähty olevan samalla tavoin yhteiskuntatieteellisesti ja teoreettisesti suuntautunutta kuin sosiaalityön. Käytännön työssä sosiaaliohjaaja kykenee kehittämään kuitenkin laaja-alaisesti omaa työtään, mutta tieteellisten keinojen ja teorioiden liittäminen kehittämistyöhön on usein hankalaa. Vastaus ongelmaan voisi mielestäni piillä Pekkarin (2009) mainitsemassa käyttöteorian vahvistamisessa, joka soveltuu mielestäni paremmin sosiaaliohjaajien toteuttaman ohjaustyön ja neuvonnan tieteelliseksi perustaksi. On ammattilaisista itsestään kiinni, millaisena sosiaaliohjaus halutaan muille ammattiryhmille esittää, ja millaisista asioista sosiaaliohjauksen teoriat ja käytännöt rakennetaan.

Sosiaaliohjauksen käytännön ja teorian syvällisempi tutkiminen voivat mielestäni auttaa vahvistamaan sosiaaliohjaajan asiantuntijuutta ja asemaa sosiaalityössä. Sosiaaliohjauksen käyttöteorian vahvistaminen voisi auttaa sosiaaliohjaajia jatkossa jäsentämään omaa työtään paremmin sekä vahvistamaan omaa ammatti-identiteettiä. Sosiaaliohjauksen määrittelemine ammatillisena toimintana on vasta alkutekijöissään, vaikka sosiaaliohjaajia on koulutettu erilaisilla koulutussisällöillä jo yli 10 vuotta.



### 3 POHJOIS-SATAKUNNAN PERUPALVELU-LIIKELAITOS-KUNTAYHTYMÄN AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALIOHJAUS

#### 3.1 Organisaation esittely

Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymän (virallinen lyhenne PoSa) on kuuden kunnan omistama liikelaitoskuntayhtymä, joka tuottaa alueensa sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille jäsenkunnille erikseen sovittavien tilaussopimusten ja PoSan liiketoimintasuunnitelman mukaisesti. PoSa aloitti toimintansa 1.1.2009 ja sillä on yhteensä yli 600 työntekijää sosiaali- ja terveydenhuollon eri tehtävissä. Väestöpohja PoSan alueella on noin 20 000 asukasta. Jäsenkuntia on Kankaanpään lisäksi Siikainen, Jämijärvi, Honkajoki, Karvia sekä vuoden 2013 alusta PoSaan uutena jäsenkuntana liittynyt Pomarkku.

PoSan perussopimuksen ja jäsenkuntien kanssa tehtävän vuotuisen palvelusopimuksen mukaan PoSan tehtävänä on tuottaa perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen, ympäristöterveydenhuollon, ympäristönsuojelun sekä työterveyshuollon palveluja. PoSa tuottaa palvelujen tilaajille (kunnille) monipuolisia, tilauksia vastaavia, joustavia ja kustannuksiltaan kestäviä palveluratkaisuja koko toiminta-alueellaan perussopimuksen mukaisesti. (PoSan talousarvio 2012-2013.) Sosiaalipalveluissa tämä tarkoittaa sitä, että lastensuojelu, perheneuvola, sosiaalipäivystys, aikuissosiaalityö, vanhuspalvelut ja vammaispalvelut on keskitetty Kankaanpäähän. Jokaisessa jäsenkunnassa työskentelee kuitenkin yksi aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja kunnan peruspalvelukeskuksessa.

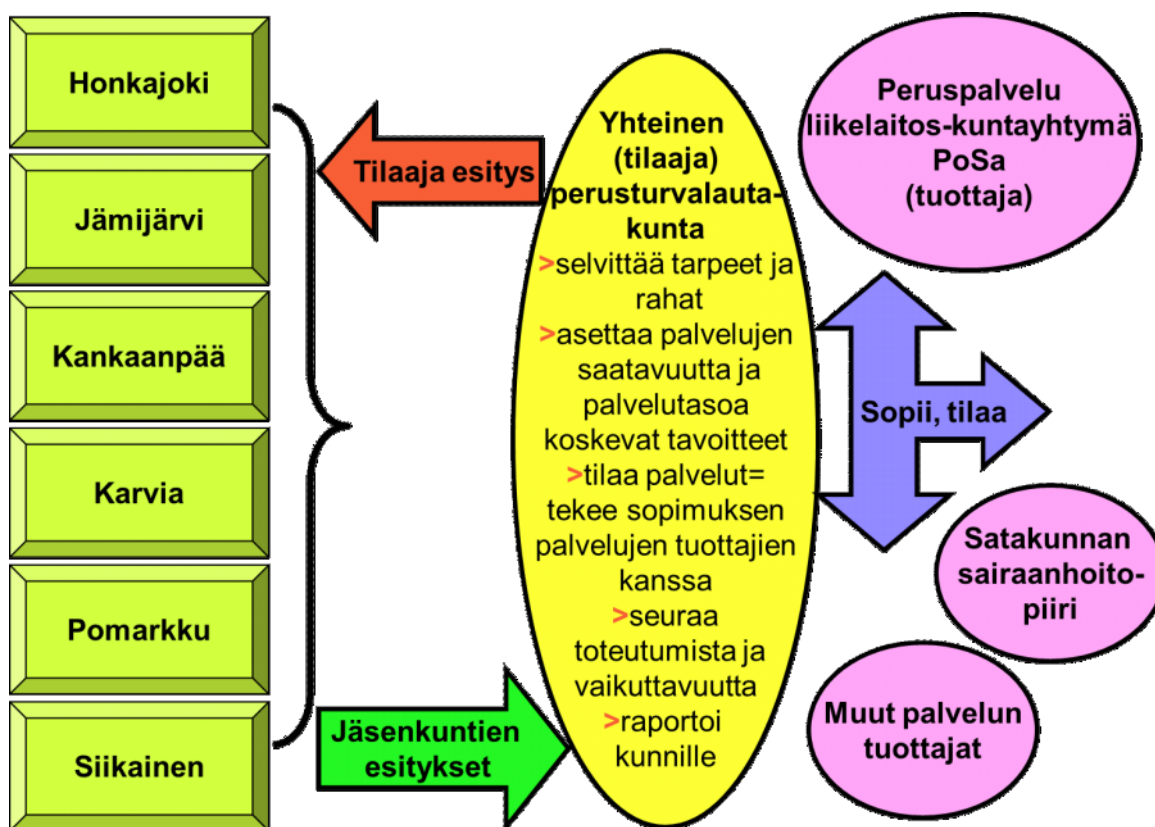
PoSan tehtävänä on edistää ihmisten mahdollisuuksia hallita elämäänsä paremmin ja mahdollisimman itsenäisesti. PoSa vaikuttaa osaltaan toimialansa ja -alueensa sisällä kehittämisen, terveydenedistämisen ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. PoSa huolehtii yhdessä Perusturvalautakunnan kanssa toimivan palvelurakenteen ja -tarjonnan kehittymisestä tasapuolisesti koko alueella. (PoSan talousarvio 2012-2013.)

### 3.2 Tilaaja-tuottaja-malli

PoSan jäsenkunnat muodostavat yhteisen perusturvalautakunnan, joka toimii tilaaja-tuottaja-mallin mukaisesti palveluiden tilaajana. PoSa taas tuottaa tilatut palvelut jäsenkunnille. Jäsenkunnat siis tilaavat PoSalta palveluita Kaanpään kaupungin organisaatiossa olevan perusturvalautakunnan ja tilaajajohtajan välityksellä. (PoSan perussopimus 2013.)

Tilaaja-tuottajamalli perustuu tilaussopimukseen, ja tilaajalla on periaatteessa mahdollisuus päättää palvelujen ostosta ja tuottajalla niiden vaihtamisesta. Tilaaja-tuottajamallin perusajatus on, että palvelun tilaaja ja tuottaja erotetaan, jotta molemmat voivat keskittyä perustehtäväänsä tehokkaasti. (PoSan palvelusopimus 2013.)

Seuraavassa organisaatio-kaaviossa on esitelty jäsenkuntien ja PoSan yhteistoiminta-malli. Vasemmalla on lueteltu Posan jäsenkunnat, joista jokaisesta osallistuu edustaja kuntien yhdessä muodostamaan perusturvalautakuntaan. Kunnat voivat tehdä perusturvalautakuntaan omat esityksensä tarvitsemistaan sosiaali- ja terveystalvveluista, mutta yhteinen perusturvalautakunta tekee varsinaisen tilauksen PoSalta selvitettyään palveluiden tarpeet ja budjetoinnit. Kuntien yhteinen perusturvalautakunta sopii PoSan kanssa, mitä palveluita kunnat tarvitsevat ja paljonko niiden tuottaminen tulevat vuositasolla kunnille maksamaan. Lisäksi joitakin palveluita, kuten esimerkiksi erikoissairaanhoidon palveluita ja kehitysvammatalvveluita ostetaan muun muassa Satakunnan sairaanhoitopiiriltä ja muilta ulkopuolisilta palvelun tuottajilta.



Kuvio 1. Yhteistoiminta-alueen toimintamalli.

Koska PoSassa palvelut tuotetaan tilaaja-tuottajamallin mukaisesti, se tarkoittaa sitä, että sosiaali- ja terveyspalvelut on jaettu eri tulosalueiksi: perhesosiaalityöhön (lastensuojelu, perheneuvola), perheterveydenhuoltoon (neuvola, kouluterveydenhuolto), aikuisterveydenhuoltoon, aikuissosiaalityöhön, joka sisältää myös päihdepalvelut ja vammaispalvelut, vanhuspalveluihin sekä elämäntahti-mallin ulkopuolisiin palveluihin, kuten ympäristöpalveluihin, hallintoon, tukipalveluihin, työterveyshuoltoon sekä erityispalveluihin eli lääkärint vastaanottoon ja sairaalapalveluihin sekä erikoissairaanhoidon, esimerkiksi röntgen. (Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymä.)

PoSan talousarvion rakenne muodostuu edellä mainituista tulosalueista. Erikseen mainittakoon tuoteryhmät eli tulosityksiköt, jotka muodostavat kokonaisen palvelukokonaisuuden mukaisen toimintayksikön. Esimerkiksi aikuisosiaalityö käsittää vammaispalvelut kokonaisuudessaan, toimeentulotuen sekä muut sosiaalihuoltolain mukaiset, aikuisille suunnatut sosiaalipalvelut.

Aikuispalvelut laajempaan ryhmään sen sijaan käsittää kaikki aikuisille suunnatut terveydenhuolto-, lääkäri- ja sosiaalipalvelut. Perhepalvelut sisältävät niin ikään neuvolatoiminnan, perheneuvolan ja lastensuojelun eri palvelut. (PoSan talousarvio 2012-2013.)

PoSan järjestämistä sosiaali- ja terveystalouksista puhutaan siis tuotteina, kuten aikuissosiaalityö, perhesosiaalityö, aikuisterveydenhuolto jne. Tuotealueet eli palvelualueet on muodostettu tuotehintojen ja kustannusten laske- mista ja seurantaan varten. PoSalla on oma talousarvio, joka myötäilee tätä tuotejakoa. PoSan talousarviota ei kuitenkaan ole laadittu kuntakohtaisesti, vaan kuntalaskutus perustuu tuotteitten myyntiin. Esimerkiksi vammaisten henkilöiden asumispalvelujen kokonaiskustannukset jaetaan kaikkien asiak- kaitten määrällä ja näin saadaan yksikkökustannus. Kunnan maksuosuus muodostuu tällöin ko. kunnan asumispalveluasiakkaiden määrästä. (PoSan palvelusopimus 2013.)

Tuotteille laadittava budjetointi tapahtuu siten, että PoSa ja tilaajaohjaaja neuvottelevat siitä, miten paljon tilaajat eli kunnat ostavat PoSalta mitään tuotetta. Kun PoSa tietää kuntien tilauksen, se arvioi kustannukset ja esittää ne tilaajalle ja kunnille. Kuntien tulisi sen jälkeen varata talousarvioonsa vas- taavat summat. (PoSa palvelusopimus 2013.)

### 3.3 Elämänkaarimalli

Sosiaalipalvelut voidaan järjestää ihmisen eri elämänvaiheista johtuvien so- siaalisten tilanteiden perusteella. Elämänvaiheet jaetaan yleensä lapsia ja nuoria koskevaan tehtäväalueeseen, aikuisikäisiä koskevaan ja vanhuksia koskevaan tehtäväalueeseen. (Kananoja, Niiranen, & Jokiranta 2008, 123.)

PoSan palvelusopimuksen mukaan kaikissa kunnissa toteutetaan kuntara- joista riippumattomasti palvelutuotantoa elämänkaarimallilla toteutettuna. Tällöin peruspalvelut tulee olla kaiken ikäisten saatavilla ja tasavertaisesti myös eri

jäsenkunnissa. Elämänkaarimallilla tavoitellaan asiakaslähtöistä palvelutoimintaa. (PoSan palvelusopimus 2013.)

Toinen elämäkaari-mallin keskeinen ajatus on edistää yhteistyötä niiden toimijoiden välistä, jotka työskentelevät samankaltaisten tehtävien parissa ja hyötyvät siten eniten yhteistyöstä. Elämäkaarimalli antaa mahdollisuuden tarkastella samoihin elämänvaiheisiin ryhmiteltyjen ihmisten elämäntilanteita, hyvinvoinnin tarpeita ja toiminnan vaikutuksia yhtenä kokonaisuutena ja yhteisen johdon alaisuudessa. Palveluja organisoitaessa keskeinen arviointiperuste on palvelujen saatavuus. Esimerkiksi se, mitkä palvelut on saatavilla lähipalveluna ja mitkä vähän etäämmällä. (Kananoja ym. 2008, 126.)

Kuntayhtymän palvelusopimuksen tavoitteena on palvelujen toteuttaminen taloudellisesti ja tehokkaasti, mikä edellyttää määrällisesti riittäviä asiakasvirtoja. Palvelujen saavutettavuus on säilytettävä ennallaan organisaatiomuutoksista huolimatta. Palvelujen vaikuttavuus nousee lähivuosina entistä tärkeämmäksi vaatimukseksi sosiaalipalvelujen tuottamisessa. (Kananoja ym. 2008, 166–167.)

PoSa on pyrkinyt elämänkaarimallin avulla yhtenäistämään alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita siten, että ne olisivat kaiken ikäisten asiakkaiden saatavilla ja palveluihin hakeutuminen olisi helppoa. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja on siirretty jäsenkuntien peruspalvelukeskuksiin työskentelemään terveydenhuollon, lastenneuvolan ja kotihoidon ammattilaisten kanssa. Toimijoilla on usein yhteisiä asiakkaita, joten käytäntö mahdollistaa sujuvan yhteistyön. Sosiaaliohjaajan vastaanotto peruspalvelukeskuksissa mahdollistaa myös sosiaalipalvelujen tarjoamisen lähipalveluna kunnan asukkaille. Yksi PoSan talousarvion 2012-2013 tavoitteista oli tuottaa matalan kynnyksen peruspalvelut eheänä kokonaisuutena, ja sitä tavoiteltiin peruspalvelukeskusten toiminnalla.

PoSan strategiset tavoitteet PoSan talousarvion 2013 mukaisesti ovat:

- Asiakaslähtöiset ja osuvat palvelut hallitusti ja ennakoidusti
- Toimiva yhteistyö koko organisaatiossa ja sidosryhmien kanssa
- Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy
- Vaikuttavaan työhön sitoutunut henkilöstö
- Tasapainoinen talous ja kestävät toimintaedellytykset

### 3.4 Aikuissosiaalityön palvelut

PoSan aikuissosiaalityön ja siihen omana osa-alueenaan kuuluvien vammaispalveluiden ja kehitysvammapalveluiden työtehtävät voidaan jaotella seuraaviin tehtäviin: aikuissosiaalityön toimeentulotuesta päättäminen kokonaisuudessaan, välitystilin ja henkilökohtainen apu-palvelu, pitkäaikaistyöttömien aktivointi ja kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen sekä siihen liittyvä päätöksenteko, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta päättäminen, asiakasmaksuista päättäminen, asumispalvelut, vammaispalvelut, kehitysvammapalvelut sekä päihdehuolto koko PoSan alueella. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan työtehtäviin kuuluu myös ohjaus ja neuvonta kaikissa yhteiskunnan sosiaaliturvaetuksissa, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen palveluissa sekä työ- ja elinkeinopalveluissa. Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakkaan asiassa vaikuttavien yhteistyötahojen kanssa sekä toimii työparina aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa sekä tarvittaessa lastensuojelussa, päihdepalveluissa ja vammaispalveluissa.

Jäsenkuntien sosiaaliohjaajat tekevät asiakasvastaanottoa entisillä terveysasemilla, jotka muuntuivat PoSan myötä peruspalvelukeskuksiksi. Sosiaaliohjaajat työskentelevät samassa rakennuksessa terveydenhuollon, kotihoidon ja lastenneuvolan ammattilaisten kanssa. Lisäksi asiakkaat voivat jäsenkunnissa varata ajan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Asiakas voi asioida sosiaaliohjaajan luona ja hakea toimeentuloturvaa, vammaispalveluita tai päihdehuoltoa tai muita sosiaalipalveluita missä tahansa PoSan alueen peruspalvelukeskuksessa. Palvelun piiriin hakeutuminen ei

sinänsä ole sidoksissa asuinkuntaan, vaan kaikki PoSan jäsenkunnissa työskentelevät aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ovat kuntalaisten käytettävissä.

PoSan mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus aloitti toimintansa 1.1.2013 alkaen ja aluksi aikuissosiaalityön tiimistä yksi sosiaaliohjaaja kävi keskuksessa kahtena päivänä viikossa tekemässä asiakasvastaanottoa vuoden verran. Kuitenkin 1.1.2014 alkaen keskuksen toiminta on kuitenkin siirtynyt aikuisterveydenhuollon palveluksi. Jatkossa keskuksella työskentelevä sosiaaliohjaaja on aikuisterveydenhuollon työntekijä, mutta toimii kuitenkin yhteistyössä aikuissosiaalityön tiimin kanssa yhteisten asiakkaiden kohdalla. Keskuksen sosiaaliohjaaja osallistuu myös aikuissosiaalityön tiimipalaveriin, vaikka onkin hallinnollisesti aikuisterveydenhuollon alainen työntekijä.

PoSan mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen toiminta on suunnattu PoSan jäsenkuntien kuntalaisille, jotka tarvitsevat matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluja. Tavoitteena on tuen antaminen varhaisessa vaiheessa eikä keskukselle pääsyyn tarvita erikseen lähetettä. Toiminta koostuu pääosin yksilövastaanotoista ja ryhmätoiminnasta. Keskuksen palveluita ovat muun muassa arviot, tutkimukset, keskusteluhoito ja lyhytkestoinen psykoterapia, erilainen ryhmätoiminta, elämänhallinnan vahvistaminen, mahdollinen lääkehoito ja perusterveyden seuranta, kotikäynnit tarvittaessa, sosiaaliohjaajan palvelut, konsultointi ja verkostotyö, hoidon koordinointi ja tarvittaessa asiakkaan eteenpäin ohjaus. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Keskuksessa työskentelee sosiaaliohjaajan lisäksi kaksi psykiatrasta sairaanhoitajaa, mielenterveys- ja päihdetyön lähihoitaja, lääkäri ja psykologi.

Sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaan PoSan mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksessa kuuluu asiakastyö, palveluohjaus ja neuvonta, päihdehuollon alkuarviointi ja hoitosuunnitelmien laatiminen, päihdehuollon laitostuntoutuspäätösten laatiminen sekä verkostotyö. Työn erityispiirteinä ovat vaikeat päihde- ja huumeriippuvuuksien aiheuttamat fyysiset ja psyykkiset sairaudet, taudinkuvan sekä lääketieteellisten termien ja terveydenhuollon toimintatapojen ymmärtäminen sekä yleistuntemus erilaisista lääkehoidoista ja lääkevalmisteiden vaikutuksesta ihmisen elimistöön. Keskuksessa sosiaaliohjaus vaatii

perehtyneisyyttä myös muihin päihde- ja mielenterveyspalveluihin, hoitoon ohjaukseen, siihen liittyvään arviointiin sekä valtakunnallisiin ja paikallisiin linjauksiin päihdehuollosta. Sosiaaliohjaajalla on keskuksella sekä Sosiaali-Effican että Terveys-Effican käyttöoikeudet asiakasasioiden hoitamiseksi.

### 3.5 Sosiaaliohjaajan toimenkuva

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan toimenkuva ja päätöksenteko PoSan johtosäännön antamien valtuuksien mukaisesti ovat seuraavat:

- Toimeentulotuen myöntämisestä (Laki toimeentulotuesta), annettujen toimintaohjeiden mukaan
  - Vammaispalveluista (Laki ja Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista)
  - Kehitysvammahuollosta (Laki ja Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta)
  - Kuljetuspalvelusta (Laki ja Asetus sosiaalihuollosta)
  - Kuntouttava työtoiminta (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta)
  - Päihdehuollosta (Laki ja Asetus päihdehuollosta)
  - Aikuissosiaalityön asiakasmaksuista (Laki ja Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista)
2. Vastaa asiakaskohtaisten suunnitelmien laadinnasta ja eri organisaatioiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä.
  3. Vastaa itsenäisestä työotteesta ja juridisten, julkista valtaa edustavien päätösten laatimisesta ja taloudellisen kokonaistilanteen hahmottamisesta.
  4. Palveluohjaus ja neuvonta kaikissa PoSan palveluissa.
  5. Tarvittavien lausuntojen antaminen
  6. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan lastensuojelun työparina toimiminen, asiakastyöhön osallistuminen ja asiakirjojen dokumentointi.
  7. Vastaa pitkien asiakkuuksien hoitamisesta.
  8. Vastaa oman työn kehittämisestä, oman ammatillisen erityisosaamisen ylläpitämisestä ja hyödyntämisestä asiakastyössä.
  9. Uuden työntekijän/opiskelijan ohjaus ja perehdytys.



10. Muut toiminnan edellyttämät ja esimiehen alaiselleen määräämät tehtävät.

Käytännössä PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus on asiakasvastaanottoa ja palveluohjausta ja neuvontaa kaikissa PoSan palveluissa sekä muissa yhteiskunnan palvelujärjestelmissä, kuten Kansaneläkelaitoksen ja työ- ja elinkeinotoimiston palveluissa. Lisäksi työ sisältää viranhaltijapäätösten laadintaa, erilaisten palvelusuunnitelmien laadintaa, kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä, työparityöskentelyä, moniammatillista verkostotyötä, neuvottelutyötä sekä yhteistyöpalaveriinkin osallistumista.

Sosiaaliohjaajan asiakastyö painottuu asiakkaan ja asiakkaan lähiyhteisön kanssa työskentelyyn, tilannearvion tekemiseen, palveluohjaukseen ja neuvontaan, palvelusuunnitelmien laadintaan, asiakasprosessien hallintaan, toimeentulotukityöhön sekä yhteistyöhön muiden asiakkaan asiassa vaikuttavien yhteistyötahojen kanssa.

Sosiaaliohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan, käsittelee tarvittaessa toimeentulotuen, antaa palveluohjausta ja neuvontaa myös muissa sosiaalietuuksissa ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa eteenpäin esimerkiksi sosiaalityöntekijälle tai oikean palvelun piiriin. Asiakastapaamisessa sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja sitä, varataanko asiakkaalle jatkossa aika sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliohjauksella on suuri merkitys asiakkaan juuri ensimmäisissä asiakastapaamisissa. Sosiaaliohjaajan ammattitaito ja arviointikyky ensimmäistä kertaa asioivien asiakkaiden kohdalla korostuu erityisesti jäsenkunnissa työskentelevän sosiaaliohjaajan kohdalla, koska hän on kunnassa ainoa linkki sosiaalipalveluihin.

Pääsääntöisesti uudet, ensimmäistä kertaa toimeentulotuessa asioivat asiakkaat ohjataan aina ensin sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän vastaanotolle ohjataan myös palvelusuunnitelman laadintaa tarvitsevat asiakkaat, kuten tulottomat ja henkilöt, joiden toimeentulotuen perusosa on alennettu sekä muuten haastavissa tilanteissa olevat, moniongelmaiset asiakkaat, joilla on pidempiaikaisen sosiaalityön tarvetta. Pitkäaikaisten toimeentulotuki-

asiakkaiden, haasteellisten ja syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden kohdalla sosiaaliohjaaja on tiiviissä yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaaliohjaukseen sisältyy paljon asiakkaan aktivointia, motivointia, kuuntelemista ja tukemista, kontrollointia, taloudellista neuvontaa ja ohjausta sekä muita asiakkaan voimavaroja vahvistavia toimia. Erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja toimeentulotuen asiakkaiden osalta asiakastyöskentelyyn vaikuttavat toisaalta tuen ja ohjauksen, toisaalta kontrollon velvoitteet. Etenkin aktivointia vaativissa toimenpiteissä, kuten toimeentulotuen perusosan alentamisessa, aktivointisuunnitelmien ja palvelusuunnitelmien laadinnassa sekä kuntouttavassa työtoiminnassa sosiaaliohjaajan rooli on enemmän viranomaiskeskeinen ja kontrolloiva.

Sosiaaliohjausta toteutetaan PoSan aikuissosiaalityössä monin eri tavoin riippuen asiakkaan tilanteesta, palvelutarpeesta ja siitä toimiiko sosiaaliohjaaja aikuissosiaalityössä toimeentulotuen, kuntouttavan työtoiminnan vai vammaispalveluiden puolella. Keräsin toukokuussa 2011 aikuissosiaalityön tiimin kehittämispäivässä sosiaaliohjaajien ajatuksia oman työnsä sisällöistä, ja siitä millaisia toiminta- ja työtapoja sosiaaliohjauksessa käytetään. Sosiaaliohjauksen työ- ja toimintatavoiksi listattiin muun muassa: palveluohjaus ja neuvonta PoSan palveluissa ja erilaisissa sosiaaliturva-etuuksissa, asiakasvastaanottotyö, palvelutarpeen arviointi, kotikäynnit, palvelusuunnitelmien laatiminen, tarvittavien lausuntojen antaminen, välitystili-asiakkaiden hoitaminen, kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen, tilitykset sekä työpaikka-yhteistyö, koevapausvankien työllistymiseen ja asumiseen liittyvät asiat, maahanmuuttajatyö, pitkäaikaistyöttömien ja alle 25-vuotiaiden aktivoinnit yhdessä TE-toimiston kanssa, verkostotyö, motivointi, kuunteleminen, asiakkaan osallisuudesta huolehtiminen, pitkien asiakkuuksien ja asiakasprosessien hoitaminen, paikallistuntemus, itsenäinen työote, omatoiminen tiedon etsintä ja analysointi, tiedonvälittäminen, määrärahasidonnaisten palveluiden seuranta ja taloudellinen kokonaisajattelu sekä asiakastyön ja palveluiden koordinointi ja kehittäminen.

Sosiaaliohjaajilla on laajan työnkuvansa vuoksi myös asiakastyön hallintaan ja palveluiden tuntemukseen liittyvää asiantuntijuutta. Asiantuntijuuden erityispiirteinä voidaan pitää sosiaaliohjaajan itsenäistä työtettä, haastavien ja moniongelmaisten asiakastilanteiden hallintaa, monipuolista palveluiden tuntemusta, tiedonvälittämisen tehtäviä PoSan eri jäsenkuntien asiakastyön tilasta, ammatillisten ja tavoitteellisten työ- ja toimintatapojen käyttämistä sekä juridiikan hallinta.

Toukokuussa 2011 toteutetussa työpajakokouksessa sosiaaliohjaajat listasivat sosiaaliohjauksen vahvuusalueiksi haastavien asiakastilanteiden hallitsemisen ja selkiyttämisen konkreettisin keinoin, paikallistuntemuksen, asiakkaan kontrolloinnin ja interventioden tekemisen, asiakkaan osallisuuden ja omatoimisuuden vahvistamisen ja tukemisen. Sosiaaliohjaajilla koettiin olevan myös kykyä kokonaisuuksien hallinnassa, kuten asiakastyön organisoinnissa ja arvioinnissa, toiminnallisten menetelmien ja tavoitteellisen asiakastyön toteuttamisessa, ammatillinen ohjauksen ja neuvonnan antamisessa sekä moniammatillinen yhteistoiminnassa. Sosiaaliohjauksessa kokivat vahvuusalueinaan myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden vaalimisen, oikeudenmukaisuuden, rehellisyyden, avoimuuden, empatian, asiakkaan kunnioittamisen ja kohtaamisen taidot sekä asiakkaan tunteiden käsittelyn.

Sosiaaliohjauksen toteuttamistapoihin vaikuttavat asiakkaiden tarpeiden lisäksi voimassaoleva lainsäädäntö sekä työpaikan toiminta- ja soveltamisohjeet. Sosiaaliohjaus PoSan aikuissosiaalityössä perustuu pitkälti myös Sosiaali- ja terveysministeriön antamiin ohjeisiin ja suosituksiin sekä toimeentulotukilain, vammaispalvelulain ja asetuksen sekä kehitysvammalain, hallintolain, lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollosta annetun lain noudattamiseen. Alan eettiset toimintaohjeet sekä ammattitaitoon liittyvät arvot, työntekijän omat arvot ja työskentelytavat vaikuttavat myös osaltaan sosiaaliohjauksen toteuttamiseen. Sosiaaliohjaaja tekee PoSassa viranomaispäätöksiä, ja joutuu näin ollen vastaamaan laadittujen päätösten oikeellisuudesta ja perusteluista.

Sosiaaliohjaajien toimenkuissa sosiaaliohjaajalta edellytetään kykyä tehdä itsenäisiä ratkaisuja ja arvioida itsenäisesti toiminnassa esiintyviä ongelmia. Hyvät neuvottelutaidot, näkökantojen perusteleminen sekä oman työn kehittäminen ovat myös osa sosiaaliohjaajan työ- ja toimenkuvaa. Kehittämistyötä tehdään keräämällä tietoa asiakastyön nykytilasta ja tavoitteista, analysoimalla kerättyä tietoa ja viemällä sitä eteenpäin päättävälle taholle. (PoSan aikuissosiaalityön henkilöstön johtosäännön toimenkuvat 2013.)

### 3.5.1 Sosiaaliohjaus kuntien peruspalvelukeskuksissa

Jäsenkuntien sosiaaliohjaajat PoSassa ovat merkityksellisessä asemassa tiedonvälittämisen ja ohjauksen ja neuvonnan suhteen sosiaali- ja terveyspalveluiden hajaannuttua eri tuotteiksi. Jäsenkunnan sosiaaliohjaus edellyttää asiakkaan kohtaamista, tilannekartoitusta, palveluohjausta ja neuvontaa sekä päätöksentekoa. Jäsenkunnan sosiaaliohjaaja järjestää kunnassaan kuntouttavaa työtoimintaa pitkäaikaistyöttömille ja tulottomille henkilöille sekä laatii viranomaispäätökset sosiaalihuoltolainmukaisesta kuljetuspalvelusta.

Sosiaaliohjaus jäsenkunnassa vaatii sosiaaliohjaajalta monipuolista lainsäädännön sekä eri organisaatioiden toimintatapojen tuntemusta. Useimmiten tarvitaan myös laajaa selvitystyötä asiakkaan asian edistämiseksi. Sosiaaliohjaaja usein vastaa myös tavoitteellisesta ja pitkäjänteisesti asiakastyöstä, koska useimmiten hän toimii paikallisuutensa vuoksi asiakkaan lähityöntekijänä kunnassa. Paikallisen tilanteen ja asiakastyön tuntemus tekee jäsenkunnan sosiaaliohjaajan työn erityiseksi. Moni asiakas tuntee myös luottamusta oman asuinkuntansa sosiaaliohjaajaan. Jäsenkunnan sosiaaliohjauksessa on siten useita eri vaiheita, ja sosiaaliohjaaja vastaa niistä itsenäisesti omassa kunnassaan.

Akuutit asiakasasiat pyritään selvittämään jäsenkunnan sosiaaliohjaajan toimesta nopeasti, vaikka esimerkiksi sosiaalityöntekijän vastaanottoa ei ole tarjota samana asiointipäivänä. Kiireellisissä tilanteissa toimeentulotuki tulee käsitellä viivytyksettä. Jäsenkunnassa sosiaaliohjaaja pystyy antamaan kat-

tavaa palveluohjausta ja neuvontaa ja tekemään vaadittavat viranhaltijapäätökset myös kiireellisissä asiakastapauksissa. Jäsenkunnan sosiaaliohjaajalla on reagoitivastuu myös kiireellisiksi määriteltävien lastensuojeluilmoitusten kohdalla. Jäsenkunnan sosiaaliohjaaja toimii tarvittaessa työparina oman kuntansa lastensuojelun palveluita, päihdepalveluita ja vammaispalveluita käyttävien asiakkaiden ja perheiden kanssa tehtävässä asiakastyössä.

PoSassa jäsenkuntien sosiaaliohjaajien ammatillinen ja alueellinen osaaminen korostuu erityisesti asiakasvastaanottotyössä, koska kaikissa jäsenkunnissa ei enää ole Kelan tai TE-toimiston palvelupistettä, verotoimistoa jne. Sosiaaliohjaaja on kuntansa ainoa linkki Kankaanpäähän keskitettyihin sosiaalipalveluihin, joten oman kunnan paikallisen todellisuuden näkyväksi tekeminen, tiedonvälittäminen, asiakastyön kehittäminen ja paikallisten yhteistyötahojen kanssa verkostoituminen ovat olennainen osa jäsenkunnan sosiaaliohjaajan työtä.

### 3.6 Sosiaaliohjaajien asiakastyypit

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien asiakkaat ovat iältään, palveluntarpeiltaan ja elämäntilanteiltaan hyvin kirjava joukko. Sosiaaliohjaajalla voi olla asiakkainaan lapsiperheitä, nuoria 25-vuoden molemmin puolin, keksi-ikäisiä, mutta toisaalta hyvin paljon myös vanhuksia. Vammaispalveluiden asiakasryhmässä on asiakkaita myös ”vauvasta vaariin”, ja heidän palveluitaan määrittää omat erityislakinsa. Kyse on erityispalvelusta, jota määrittelee Vammaispalvelulaki ja Kehitysvammalaki. Vammaispalveluissa on huolehdittava siitä, että vammaiselle henkilölle järjestetään sopivat asuinolosuhteet ja mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintoihin tasavertaisesti muiden kansalaisten kanssa.

Työpajakokouksessa toukokuussa 2011 sosiaaliohjaajat listasivat itse omia asiakasryhmiään, joihin kuuluu ainakin päihde- ja mielenterveysasiakkaat, vanhukset, lapsiperheet, pitkäaikaistyöttömät, aikuiset, nuoret aikuiset, omaiset, opiskelijat, rikoksentekijät, moniongelmaiset, yksinäiset, kouluttamatto-

mat, henkilöt, joilla on puutteita työkokemuksessa, työelämästä syrjäytyneet, yksinhuoltajat, velkaantuneet, erilaisista riippuvuuksista kärsivät, toimeentulovaikeudet, pienituloiset, ”ajelehtivat ihmiset”, erilaisista psyyken- ja terveysongelmista kärsivät, puutteellinen elämänhallinta, henkilöt joilla on ollut mukautettu opetus eli ns. diagnosoimattomat asiakkaat, taittamattomuus ja/tai piittaamattomuus raha-asioissa, edunvalvonnassa olevat, vammaiset ja vaikeavammaiset, psyykkiset ja fyysiset vammat/sairaudet, toimintakyvyn heikkeneminen, pitkäaikaissairaat, elämänkriisit asunnottomat, syrjäytyneet, maahanmuuttajat, fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuminen, ihmissuhdeongelmat, vanhemmuuden puute, kasvatusongelmat sekä asiakkaat, joilla ei aina ole varsinaista ongelmaa, vaan ohjauksen ja neuvonnan tarve. Sosiaaliohjauksen asiakkuus ei katso sosioekonomista asemaa, vaan asiakkaana voi olla kaikenlaisia asiakkaita.

Sosiaalipalveluissa on toisaalta syntynyt myös aivan uusia asiakasryhmiä, jotka vaativat sosiaalitoimistoilta uudenlaisia ratkaisuja sekä palvelukapasiteetin lisäämistä. Sama kehitys on nähtävissä myös PoSan kuntien alueella. Esimerkiksi monikulttuurisuuteen ja nuorisotyöttömyyteen on PoSan toimintakauden alusta lähtien kiinnitetty enemmän huomiota, koska asiakkaat tässä kyseisessä ryhmässä ovat lisääntyneet.

Sosiaali- ja terveystaloudellisesti alettu kantaa huolta ns. syrjäytymisvaarassa olevista nuorista, mistä syystä valtioneuvosto onkin hyväksynyt politiikkaohjelman lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Yhtenä syrjäytymisvaaran merkinä on pidetty erityisesti koulutuksen varhaista keskeyttämistä. (Lammi-Taskula, Karvonen & Ahlström 2009, 27.) Nuorten lapsiperheiden ja yksinasuvien nuorten aikuisten taloudellisia olosuhteita on tutkimuksissa verrattu keskenään, ja nuorten kohdalla talousongelmat ja varhainen velkaantuminen ovat yleisiä ongelmia. (Lammi-Taskula ym. 2009, 81.)

PoSassa on alueellisesti paljon alle 25-vuotiata vailla ammatillista koulutusta olevia nuoria. Monilla saattaa olla koulutuksen keskeyttäminen takanaan, tuottomuutta, velkoja, päihde -ja/tai mielenterveysongelmia tai muita terveydel-

lisiä ongelmia. Yli 50-vuotialla pitkäaikaistyöttömillä taas saattaa olla vaikeuksia työllistyä vanhentuneen tutkinnon vuoksi tai sitten he ovat olleet jo liian kauan pois työelämästä tai heillä on työntekoa rajoittavia terveydellisiä ongelmia. Toisaalta he eivät pääse vielä eläkkeellekään, ja jäävät näin ollen ”väliinputoajiksi.” PoSassa on pyritty vaikuttamaan molempiin asiakasryhmiin aktivoivalla sosiaalipolitiikalla. Tavoitteena on lisätä asiakkaan omatoimisuutta ja integroitumista takaisin työelämään, ja samalla vähentää sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä. Sosiaaliohjauksen avulla voidaan tarjota enemmän tukea sellaisille asiakkaille, joilla on vaikeuksia elämänhallinnassa.

Aikuissosiaalityössä on selkeästi nähtävissä myös monikulttuurisuuden lisääntyminen. Maahanmuuttajia hakeutuu palveluiden piiriin erilaisista syistä: Euroopan Unionin kansalaisuuden perusteella työntekijäksi saapuvat sekä heidän mahdolliset perheenjäsenensä, Euroopan Unionin ulkopuolisista maista esimerkiksi avioliiton kautta sekä omana ryhmänään pakolaiset ja turvapaikanhakijat erilaisilla statuksilla. Monikulttuurisuus on luonut uusia haasteita käytännön sosiaalialan ammattilaisten osaamiseen mm. palveluohjauksessa, sopivien palveluiden löytymisessä ja kulttuuristen erojen yhteensovittamisessa siten, että samalla myös lainsäädäntöä noudatetaan. Osaa aikuisista maahanmuuttajista uhkaa pysyvä syrjäytyminen psyykkisistä, fyysisistä ja sosiaalisista syistä, mikä saattaa lisätä painetta muissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, esimerkiksi lastensuojelussa tai kouluissa.

Joskus asiakkuudet ovat ylisukupolvisia, ja saman perheen jäsenet kulkeutuvat aikuissosiaalityön palveluprosessien läpi. Sosiaaliohjauksen asiakkuuksissa voi olla myös katkoksia asiakkaan tarpeista ja elämäntilanteista riippuen. Sosiaalipalveluiden asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän yksilökohtaista palveluohjausta ja neuvontaa perustavanlaatuisen arjenhallintaan, taloudenpitoon ja terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Aikuissosiaalityössä asiakasta on osattava ohjata usein myös terveydenhuollollisissa asioissa

Aikuissosiaalityön palveluiden kehittämistarpeiden paikantaminen on tärkeää, koska ihmisten tarpeet muuttuvat elämäntilanteiden myötä, sosiaaliset on-

gelmat ovat hyvin monialaisia, syntyy uusia asiakasryhmiä ja väestörakenteessa tapahtuu muutoksia.

### 3.7 Sosiaaliohjaajien yhteistyötahot

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan tehtävä rakenne on PoSassa monipuolinen, ja sosiaaliohjaaja kohtaa työssään hyvin monenlaisia asiakkaita erilaisista yhteiskuntaluokista, joten sosiaaliohjaaja toimii usein myös moniammatillisissa tiimien jäsenenä.

Sosiaaliohjaajan tyypillisimpiä yhteistyötahoja ovat kunnat, työ- ja elinkeinotoimisto, asuntotoimi, poliisi, koulut, lastensuojelu, ulosotto, perintötoimistot, laskuttajat, omaiset, vakuutusyhtiöt, verotoimisto, Kansaneläkelaitos, terveydenhuolto ja lääkärit, edunvalvonta, oikeusaputoimisto, Rikosseuraamuslaitos, vanhuspalvelut, mielenterveystoimisto, työtoimintapaikat, työapajat, järjestöt, yhdistykset, seurakunnat, maistraatti, Kankaanpään A-koti, A-klinikka, päihdehuoltolaitokset, velkaneuvonta, sairaanhoitopiirit, asumispalveluyksiköt ja ulkopuoliset palveluntuottajat.

Yhteistyötahot voidaan jaotella myös julkisen sektorin ja kolmannen sektorin toimijoihin, valtion laitoksiin, yksityisiin yrittäjiin ja palveluntarjoajiin ja asiakkaan lähiverkostoihin. Yhteistyökumppanit ja asiakasyhteistyöryhmät vaihtuvat asiakkaan kulloisenkin tilanteen mukaan, joten moniammatillisten tiimien jäsenenä oleminen on tärkeä osa sosiaaliohjaajan työtä. Sosiaaliohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän, muiden aikuissosiaalityön viranhaltijoiden sekä lastensuojelun viranomaisten kanssa.



## 4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

### 4.1 Tutkimusongelma

Suunnitteluvaiheesta asti oli selvää, että opinnäytetyöni tulee olemaan lähinnä olemassa olevia käytäntöjä tutkiva. Tutkimusongelmani on, mitä on Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus sosiaaliohjaajien kuvaamana. Tutkimuksessa pyritään saamaan vastauksia siihen, miten PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat näkevät oman työnsä, ja mitä merkityksiä he sosiaaliohjaukselle antavat niissä yhteyksissä kuin he sitä ammatillisesti toteuttavat.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa pakottaa tutkijan miettimään tarkasti metodologiset valinnat, kuten aineistonkeruu- ja analyysitavat sekä perustelemaan tarkasti tutkimusotteen ja lähestymistavat, joiden tulee tukea valittuja tutkimusmenetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksellisten valintojen perustelu on opinnäytetyön tulosten luotettavuuden kannalta tärkeää. Olen käyttänyt opinnäytetyössäni lähestymistapana käytäntötutkimusta ja tutkimusasetelmana tapaustutkimusta sekä fenomenologis-hermeneuttista tutkimusotetta.

Aineistonkeruu tapahtui haastattelemalla PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia. Aineistoa muodostui myös yhteisen tiedonmuodostuksen kautta työpajakokouksessa, jonka pidin aikuissosiaalityön tiimille kehittämispäivässä toukokuussa 2011. Työpajakokouksessa muodostui tiimin jäsenten kesken tietoa sosiaaliohjauksen ja sen asiakkuuksien nykytilasta.

Aineistonkeruumenetelmien on tuettava ammattilaisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten esille tuomista. Tällöin sosiaaliohjaajien yksilölliset teemahaastattelut ja työpajakokous toimivat mielestäni aineistonkeruumenetelminä parhaiten. Käytin hyväkseni aineistonkeruussa myös tiimipalaverissa sosiaaliohjaajien kanssa käytyä palautekeskustelua, jossa esiin nousseita ajatuksia olen esitellyt tarkemmin loppupohdinnassa ja johtopäätöksissä.

## 4.2 Lähestymistapana käytäntötutkimus

Practice-based research eli käytäntöön perustuvassa tutkimuksessa tutkitaan esimerkiksi oman työpaikan työkäytäntöjä. Käytäntötutkimus auttaa katsomaan ”sisälle päin” omaan työhön, missä tietoa on jo kerättynä. Pohjoismaisessa käytäntötutkimuksessa korostuu se, että työntekijät tutkivat omaa työtään ja käytäntöjään työyhteisössä osallistaen siihen asiakkaat, palveluiden käyttäjät, hallinnon ja johdon sekä yhteistyökumppanit. (Julkunen & Saurama 2009, 293-295.)

Käytäntötutkimuksessa myös tutkija itse osallistuu tutkimuksen tekoon ja osallistaa siihen myös yhteistyökumppaneita ja/tai asiakkaita tai muita kohde-ryhmiä. Brittiläinen käytäntötutkimus on jäsentänyt nämä kaksi ulottuvuutta seuraavasti: käytäntöjen uudistaminen (transformatiivisuus) ja vuorovaikutteinen tutkiminen (interaktiivisuus). Tutkijalla on silloin limittäisiä rooleja; välillä hän on subjekti ja välillä taas objekti. Samoin tutkimustiedon tuottaminen ja käyttöönotto ovat päällekkäistä. Tutkimus voi tällä tavoin toimia uuden tiedon tai toimintatavan tuottajana työyhteisössä. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen tiedonhankinnassa voi tutkijan osallistuminen, kuulijana, kuuntelijana, havainnoitsijana ja haastattelijana oleminen avata mahdollisuuden sosiaalityön tutkimuksen syventämiseen. Kun ammattikäytännöt ja niissä elävät tulkinnat avataan tietoisien vuoropuhelun ja reflektion kohteeksi, luodaan samalla myös mahdollisuuksia oman työn kehittämistyölle. (Satka, Karvinen-Niinikoski, Nylund & Hoikkala 2005, 18.)

Ongelmanasettelu ja tutkimusaiheet käytäntötutkimuksessa liittyvät yleensä sosiaalityön arjessa kohdattuihin työkäytäntöihin ja ilmiöihin. Käytäntötutkimus tähtää työstä esiin nousevan tiedon systemaattiseen keräämiseen ja analysointiin sekä eri toimijoiden yhteiseen reflektointiin tutkittavasta ilmiöstä. (Socca.) Yhtenä esimerkkinä käytäntötutkimukseen hyvin soveltuvasta tutkimuskohteesta on ammattilaisten työkäytännöistä nousevan hiljaisen tiedon tutkiminen. Erityisesti marginaaliryhmien kokemuksen näkyville saaminen on tärkeää. Käytäntötutkimusta on käytetty nimenomaan sosiaalialan asiantuntijuuden vahvistamisessa ja sosiaalisen näkökulman vahvistamisessa poliitti-

sessä päätöksenteossa. Kyseessä on silloin ensisijaisesti soveltava tutkimus, joka pyrkii palvelemaan erilaisia tahoja, kuten palveluiden käyttäjät, ammattilaiset, palveluiden tuottajat, kunnat jne. (Satka ym. 2005, 11-13.)

Sosiaalityön tutkimuksen piirissä virinnyt käytäntötutkimus pyrkii yhdistämään käytäntöä koskevan tutkimustoiminnan ja tutkimukseen perustuvan käytännön kehittämistyön. (Toikko & Rantanen 2009, 32-33.) Käytäntötutkimus ikään kuin nivoo teorian ja käytännön yhteen sosiaalialan tutkimuksessa. Sen vuoksi käytäntötutkimuksessa on tärkeää, että saadut tutkimustulokset ja kerätty tieto jaetaan tutkittavan ryhmän kesken, jotta tieto olisi kaikkien saatavilla ja mahdollisuus yhteiseen tiedonmuodostukseen. (Satka ym. 2005, 11-13.)

Käytäntötutkimuksessa voidaan hyödyntää hyvin monenlaisia aineistoja ja aineistonkeruutapoja. Keskeistä tutkimuksen tekemisessä on aito dialogi käytännön toimijoiden ja tutkimuksen tekijöiden kesken. Käytäntötutkimuksen raportoinnissa on tärkeää tehdä näkyväksi yhteisten dialogien ja vuorovaikutuksen toteutuminen tiedonmuodostuksessa. Ensisijaisen tärkeää on tuoda esiin tutkimuksessa saadun tiedon merkitys ja palauttaminen takaisin toimintakentälle työkäytäntöjen ja toiminnan parantamiseksi. Käytäntötutkimuksen raportoinnissa on tärkeää tehdä näkyväksi yhteisten dialogien ja vuorovaikutuksen toteutuminen tiedonmuodostuksessa. (Socca.)

Keskeisin haaste käytäntötutkimuksessa on luoda vuoropuhelu ammattikäytäntöjen ja tutkimuksen välille. Tutkimuksen tavoitteena on saada aikaan sosiaalityön ymmärrystä, käsitteellistämistä ja toimintamalleja rakentava vuoropuhelu, jolloin sosiaalityön arvolähtökohtia tehdään näkyvämmäksi sen omisissa käytännöissä. (Satka ym. 2005, 16-17.)

Tutkimus sisältää aina paljon tietoa, mutta on eri asia millaisia merkityksiä tutkimuksessa esiin tulleen tiedolle annetaan. Käytäntötutkimus lähestymistapana voi auttaa tutkimuksen raportoinnissa määrittelemään sitä, miten tiedosta lähdetään tekemään tulkintoja. Käytäntötutkimuksessa tyypillistä on, että tietoa pyritään sanallistamaan kommunikointia varten, jotta tuloksia voidaan esimerkiksi perustella muille. (Julkunen & Saurama 2009, 293-295.)

#### 4.3 Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote

Tutkimukseni noudattaa fenomenologis-hermeneuttista näkökulmaa, jossa korostetaan ihmisten omia kokemuksia ja suhdetta omaan työhönsä. Fenomenologinen tutkimus huomioi tutkittavan kohteen tilannekohtaisen erityisyyden, ja pyrkii tuomaan esille valitun kohdejoukon työlleen antamia merkityksiä. Aineiston tulkinta ja ymmärtäminen on fenomenologisessa tutkimuksessa erittäin keskeistä. (Aaltola & Valli 2001, 26-31.)

Fenomenologisessa tutkimusotteessa on keskeistä tutkittavan ilmiön kontekstin tunnistaminen, sillä ihmisten kokemukset ovat yhteydessä siihen, missä tilanteessa ne tapahtuvat. Tutkimuskohteen "taustamaailma" kiinnittää erilaiset käsitykset kohdeilmiöön. Tutkimustuloksista voidaan saada yleistettävämpiä tulkintoja. (KvaliMOTV.) Oma työyhteisöni on tutkimuksen taustakonteksti ja siellä työskentelevät sosiaaliohjaajat ovat tutkittava kohde.

Lähtökohtana fenomenologiselle tutkimukselle on ajatus siitä, että ihmisillä on hyvin erilaisia ja toisistaan poikkeavia käsityksiä kulloinkin tutkittavasta asiasta. Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusnäkökulma pyrkii tuomaan esille sitä, miten ihminen kokee oman elämismaailmansa ja miten hän ymmärtää, kokee ja tulkitsee ilmiöitä työssään. (Vaininen 2011, 84-88.)

Toisaalta tutkija pyrkii luomaan tulkintaa ihmisten erilaisten käsitysten lisäksi myös niiden merkityssisällöistä kyseisessä kohdeilmiössä. Tutkija ikään kuin tarkastelee, millaiseksi ilmiön sisällön merkitys muodostuu erilaisten käsitysten valossa. Tutkimuskohteeksi nousevat siten sekä tutkittavien ajattelutavat että kokemukset. (KvaliMOTV.) Ihmisten kokemukset muodostuvat juuri näistä inhimillisistä merkityksistä, joita ihminen kokemuksilleen antaa. Tästä johtuen erilaisten ajattelutapojen kuvaaminen tutkimuksessa on erityisen tärkeää, jotta saadaan erilaisten käsitysten vaihtelut esille. (Vaininen 2011, 84-88.)

Tutkimuskohteenani ovat sosiaaliohjaajien työlleen antamat merkitykset ja näkemykset sosiaaliohjauksesta. Fenomenologisessa tutkimuksessa aineiston ymmärtäminen ja tulkinta nousevat keskeisiksi lähtökohdiksi sekä tutki-

muskysymysten että tulosten tulkinnan osalta. Samoin tutkimuksessa käytävät aineistot ovat yleensä empiirisiä ja laadullisia haastatteluaineistoja. Niiden kautta nostetaan esiin haastateltujen esittämiä erilaisia käsityksiä ja niiden laadullisia eroja tutkittavasta ilmiöstä. (KvaliMOTV.)

Fenomenologisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiöiden kokonaisvaltaisen ymmärryksen lisääminen. Pyrin tutkimuksessani keräämään mahdollisimman tarkkaa tietoa tutkittavilta juuri niin kuin he asiat näkevät ja kokevat, ja koostamaan sitten kerätyn aineiston kattavaksi kokonaisuudeksi. Koottua aineistoa pohditaan ja arvioidaan uudelleen yhdessä tutkittavien kanssa. Näin saadaan ammattilaisten arvokkaat, subjektiiviset näkemykset näkyviksi.

#### 4.4 Tapaustutkimuksesta

Valitsin tutkimusasetelmaksi tapaustutkimuksen, koska se sopii luonteeltaan siihen tutkimusympäristöön, jossa tutkimus toteutetaan eli PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksesta. Tapaustutkimuksen avulla pystytään parhaiten saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkittavana kohteena voi tapaustutkimuksessa olla yksilö, yhteisö, organisaatio, kaupunki, valtio, sivilisaatio tai tapahtumakulku (Laine, Bamberg & Jokinen, 2007, 9-10).

Tapaustutkimus (case study research) on systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Lähtökohtana on kerätä mahdollisimman monipuolinen aineisto ja kuvata sen pohjalta tutkimuksen kohdetta. (Laine ym. 2007, 9-10.) Erilaisilla menetelmillä pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia yksityiskohtaisesti. Tapaustutkimuksessa voidaan yhdistää sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Tutkimus suoritetaan yleensä tapausten luonnollisessa ympäristössä. (Toikko 2005, 271-274.)

Tapaustutkimuksessa pyritään keräämään mahdollisimman laaja aineisto, joka pyrkii vastaamaan kysymyksiin miten ja miksi eli ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä kokonaisuutena. Tapauksesta pyritään saamaan lisää valaisevaa tietoa, joka lisää ymmärrystä tai luo uutta teoriaa (Laine ym. 2007, 10-

12). Tämän vuoksi teorialla, käsitteillä ja kontekstilla on tapaustutkimuksessa tärkeä merkitys, sillä juuri ne laajentavat tutkimuksen näkökulmaa ja suuntaavat sitä haluttuun suuntaan. (Laine ym.. 2007, 5-6).

Päämääränä tapaustutkimuksessa on lisätä ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta ja sen olosuhteista, joiden lopputuloksena tapauksesta on tullut sellainen kuin se tällä hetkellä on. Tutkijalla saattaa olla ennakkokäsitys siitä, että tutkittava ilmiö/tapaus on jollakin tapaa tärkeä, mutta vasta ajan mittaan selviää tutkimuksen lopullinen merkitys. Tapaus ja tutkimuksen kohde tulee kuitenkin erottaa toisistaan. Tutkimuksen kohteesta saamme tietoa siitä, mitä tapaus ilmentää. (Laine ym. 2007, 10.) Tutkimukseni tapauksena on siis Po-San sosiaaliohjaus, mutta tutkimuksen kohteena ovat aikuissosiaalityön tiimin sosiaaliohjaajat.

Tutkimuksen kohteeksi valitulla ilmiöllä oletetaan lähtökohtaisesti olevan yleinen merkitys. Tapaus pelkkänä prosessina tai tapahtumakulkuna ei sinällään ole tieteellisesti kiinnostava, vaan se rakentuu paikallisten ilmiöiden, erityispiirteiden ja niitä ympäröivän maailman väliselle suhteelle. Niiden kuvaaminen erikseen on työlästä, mutta tuo lisää luotettavuutta ja yleistettävyyttä. (Laine ym. 2007, 111-113.) Itse käytin tulosten analyysivaiheessa havaintomatriisia tuomaan esille vastauksissa ilmenneitä havaintoja, ilmiöitä ja konteksteja, joihin vastaajat näkemyksensä liittivät. Erilaisten tapausten vertailu havaintomatriisin avulla tuo paremmin näkyville eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä ja sitä, millaisia merkityksiä ihmiset antoivat omalle työlleen erilaisissa tehtävissä ja rooleissa toimiessaan.

Tapaustutkimus sopii erityisen hyvin sosiaalitieteiden tutkimiseen, joissa tulee huomioida elämän kontekstisuus ja tarkastellaan jotakin kokonaisuutta monista eri näkökulmista (Gary 2011, 23). Tapaustutkimuksen kuvailevat menetelmät eivät välttämättä pyri selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä, testaamaan hypoteeseja tai tuottamaan yleistettäviä tutkimustuloksia. (Kvali-Mot). Tapaustutkimuksen pyrkimyksenä on sen sijaan tuottaa moninainen kuva ja tuloksellinen analysointi tutkittavasta tapauksesta tai ilmiöstä. Myöhemmin tehtävä, kokonaisvaltainen analysointi valaisee ja selittää tutkittavaa

ilmiötä. Analysointivaiheesta voi rakentua lopulta myös uutta teoriaa. (Gary 2011, 23.) Lopuksi on tärkeää arvioida ja pohtia tuloksia myös laajemmassa mittakaavassa: miten saatuja tuloksia voitaisiin mahdollisesti soveltaa tai hyödyntää. (KvaliMOTV.)

Tapaustutkimuksen avulla voidaan esimerkiksi testata, laajentaa tai muotoilla esitettyjä ideoita tai teorioita, tai parantaa vanhaa tai kehittää täysin uusia teorioita. (Laine ym. 2007, 19-20.) Tutkija käy läpi työssään teorian ja empirian vuoropuhelua, joka rakentaa tutkimukselle taustateoriaa tai toisinpäin. Empiirinen aineisto voi siten vahvistaa teoriaa. Tällöin käytetään usein käsitettä induktiivinen (yksittäisestä yleiseen) päättely ja tulkinta. Tutkimuksen suhde empiiriseen tapahtumaympäristöönsä ja teoreettiseen kontekstiin tarkentuu tutkimusprosessin aikana. (Laine ym. 2007, 31). Kuitenkin vasta tapaukseen tutustuminen, aineiston kerääminen ja kontekstin ymmärtäminen osoittavat, mitkä teoriat toimivat parhaiten ja auttavat ymmärtämään tapausta (Laine ym. 2007, 48-49).

Tapaustutkimus ei itsessään ole metodi, vaan enemmänkin tutkimustapa tai tutkimusstrategia, joka sisältää useita eri tutkimusmenetelmiä ja aineistoja. Tapaustutkimus on kiinnostunut sosiaalisista prosesseista, ja siinä käytetään konkreettisia ja rajattuja tutkimusmenetelmiä. (Laine ym. 2007, 9-10.)

Tapaustutkimus voi tuottaa uudenlaisia näkökulmia esim. muutostilanteissa tai antaa äänen tahoille, jotka muuten jäisivät paitsioon (Laine ym. 2007, 111-113). Tutkittavat tapaukset voivat olla ikkunoita yhteiskunnalliseen ja kulttuuriseen muutokseen. Ne voivat selvittää toimintamekanismeja, tapahtumakulkujen etenemistä tai monimutkaisia ja yhteen kietoutuneita syy-seuraussuhteita. (Laine ym. 2007, 106.)

## 5 AINEISTONKERUU JA ANALYYSI

### 5.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelun suosio sosiaalitieteiden tutkimuksessa perustuu siihen, että vastaamisen vapaus antaa oikeuden haastateltavien puheelle. Lisäksi haastattelua on helppoa analysoida teemojen mukaisesti. Tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samat kuin teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi. Aineiston teemoittelusta voi helposti edetä tyypittelyyn ja etsitä aineistosta yhteneväisyyksiä tai eroavaisuuksia. (KvaliMOTV.)

Teemahaastattelu ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin kohdennettujen ennalta suunniteltujen teemojen avulla. Teemahaastattelu on astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä siinä aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut aihepiirit eli teemat. Haastattelussa läpikäytävät teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikutaankin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 207-209, 66; Eskola & Suoranta 2000, 86-87.) Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa. Ihmisten vapaalle puheelle annetaan tilaa, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkien tutkittavien kanssa. (KvaliMOTV.)

Luonteeltaan teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne ja teemojen puhumisjärjestys on melko vapaa. Kaikkien haastateltavien kanssa ei välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa. Teemoista ja niiden alateemoista pyritään keskustelemaan varsin vapaasti. Teemahaastattelu on sopiva haastattelumuoto esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin. Kysymysten harkitsemisen lisäksi myös haastateltavien valitsemiseen tulee suhtautua harkinnalla. Tutkit-



taviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista. (KvaliMOTV.)

Kevättalvella 2012 ennen teemahaastattelujen toteutusta toukokuussa 2012, kerroin aikuissosiaalityön tiimipalaverissa kaikille sosiaaliohjaajille tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta sekä tulevista haastatteluista, jotta heidän ajatus työ oman työnsä sisällöistä lähti käyntiin. Lisäksi pidin lyhyen informaatiotilaisuuden tutkimuksestani ja aineistonkeruutavoistani PoSan perhe- ja aikuispalveluiden yhteisellä kehittämispäivän risteilyllä toukokuussa 2012. Teemahaastattelurunko lähetettiin kaikille haastateltaville ennakoon sähköpostitse. Teemahaastatteluissa haastattelin PoSan aikuissosiaalityön tiimin kuutta (6) sosiaaliohjaajaa. Haastattelujen purkamisen ja analysoinnin jälkeen tulokset palautettiin aikuissosiaalityön tiimille vielä kertaalleen.

Teemahaastattelujen perustana käytin seitsemää erilaista teemaa, jotka olivat seuraavat:

1. Taustatiedot ja tehtäväkuvaus.
2. Asiakkaat. Millaisia asiakkaita sosiaaliohjaajalla yleensä on ja millaisia ongelmia asiakkailla on? Millaisia asiakkaita sosiaaliohjaus parhaiten palvelee?
3. Asiantuntijuus. Millaista sosiaaliohjaajan asiantuntijuus on, ja mistä se rakentuu? Miten asiantuntijuus ilmenee sosiaaliohjaajan työssä? Onko tutkittavalla jotain erityisosaamisen aluetta? Mitä on sosiaaliohjaajan ydinosaaminen?
4. Toimintatavat työssä. Millaisia työskentelytapoja sosiaaliohjauksessa käytetään? Mitkä asiat määrittävät työtä?
5. Eettiset periaatteet. Toteutuuko asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys työssä? Mitä ovat omat arvosi ja toimintatapasi asiakastyössä?
6. Tulevaisuus. Onko tutkittavalla jotain kehittymis/koulutustarpeita? Onko sosiaaliohjaajan työssä kehittämiskohteita? Millaisia mahdollisia tulevaisuuden haasteita sosiaaliohjauksessa tulee olemaan? Millaisiin tehtäviin sosiaaliohjaajan työ tulevaisuudessa mielestäsi keskittyy? Millaisia työmenetelmiä/palveluita jatkossa mielestäsi tarvitaan?

## 5.2 Työpajakokous – oman työn arviointimenetelmä

Työpajakokous on oman työn arviointimenetelmä, joka soveltuu pienelle ryhmälle, jotka tekevät samaa työtä. Menetelmää voidaan käyttää myös silloin, kun halutaan kartoittaa käytössä olevia työmenetelmiä ja asiakasprofilleja, tai kun halutaan tarkentaa työn tavoitteita ja tuloksia, joihin halutaan päästä. Työpajassa työyhteisö arvioi yhdessä lyhyesti seuraavia teemoja: millaisia asiakkaita tai asiakasryhmiä työyksiköllä on; mitä ovat työyksikön asiakkaiden ongelmat ja tarpeet, mitkä työyksikön asiakastyön menetelmät; mitä ovat asiakastyön potentiaaliset tulokset. (KvaliMOTV.)

Arvioinnin kohteeksi ei välttämättä tarvitse ottaa koko asiakastyön kokonaisuutta. Rajaaminen voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaiden ongelmien ja tarpeiden sekä asiakasryhmien suunnasta. Työpajoissa työntekijät vastaavat tulosten tuottamisesta ja niiden analysoimisesta sekä päättävät siitä, kuinka tuloksia käytetään ja hyödynnetään. Tietoa tuotetaan aivoriihenomaisesti erilaisten vaiheiden kautta. (KvaliMOTV.)

### Työpajakokouksen vaiheet:

#### **Vaihe 1**

Työntekijöiltä kerätään näkemykset siitä, minkälaisia ongelmia ja tarpeita työyksikön asiakkailla on sekä minkälaisia asiakkaita työyksikössä on.

#### **Vaihe 2**

Työntekijöiltä kerätään näkemykset siitä, mitkä ovat asiakastyön tulokset ja minkälaisia työmenetelmiä työyksikön käytössä on.

Olemassa olevien työmenetelmien lisäksi osallistujia voitaisiin pyytää kuvaamaan myös potentiaalisia työmenetelmiä muun muassa seuraavan mallin mukaan:

Kuivalehdellä yhdellä lauseella tai muutamalla sanalla niitä erityisiä palveluita tai interventioita, joita teidän yksikkönne tulisi tuottaa, jotta toiminnalle asetetut tavoitteet toteutuisivat ja suunnitellut asiakastulokset saavutettaisiin.

### Vaihe 3

Tämän vaiheen tarkoituksena on vähentää tuloksia ja työmenetelmiä koskevien väittämien lukumäärä kahdestakymmenestä kahteenkymmeneenviiteen (20-25).

### Vaihe 4

Yksittäiset tulos- ja työmenetelmä väittämät asetetaan pienempiin ryhmiin. Lähtökohtana on siis aiemmin laaditut 20–25 tulos- ja työmenetelmäväittämää, jotka ryhmitellään siten, että väittämistä muodostuu ainoastaan 4–10 ryhmää. Osallistujat yrittävät saada omasta mielestään samankaltaiset tai lähellä toisiaan olevat väittämät samaan ryhmään. Kun ryhmät on saatu aikaan, niille annetaan nimi, joka on ryhmään kuuluvien yksittäisten väittämien (tulos ja työmenetelmäväittämien) yläkäsite ja edustaa parhaiten ryhmään kuuluvia väittämiä. Ryhmittely auttaa näkemään asioiden välisiä yhteyksiä ja aikaansaamaan työyksikön potentiaalista asiakastuloksista hallitun kokonaisuuden.

#### Lopuksi aineiston tulisi siis sisältää:

- asiakkaiden ongelmia ja tarpeita sekä erilaisia asiakasryhmiä koskevat alkuperäiset kuvaukset
- asiakastuloksia ja työmenetelmiä koskevat supistetut väittämät (molemmista esim. 20–25 väittämää)
- tulostäittämistä ja työmenetelmäväittämistä muodostetut ryhmät lomakkeille kirjattuna niin, että kunkin ryhmän nimen jälkeen on laitettu ryhmään kuuluvien muuttujien nimet

Toteutin yllä kuvatulla tavalla työpajakokouksen PoSan aikuissosiaalityön tiimisissä toukokuussa 2011 pidetyssä kehittämisspivässä. Työpajakokouksen avulla pystyin keräämään tietoa PoSan aikuissosiaalityön nykytilasta: millaisia asiakkaita aikuissosiaalityössä sillä hetkellä oli, millaisia ongelmia asiakkailla yleensä oli ja millaisia palveluita he tarvitsivat. Olen hyödyntänyt työpajakokouksen tuomaa aineistoa aikuissosiaalityön tyypillisistä asiakastyypeistä ja heidän ongelmistaan ja palvelun tarpeistaan sekä sosiaaliohjauksessa käytössä olevista työmenetelmistä luvussa kolme, jossa esittelen PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta.

### 5.3 Aikuissosiaalityön tiimin palautekeskustelu

Maaliskuussa 2013 rakensin sosiaaliohjaajien haastatteluiden pohjalta power point esityksen, johon olin tiivistänyt sosiaaliohjaajien haastatteluista saamia-tutkimustuloksia. Esittelin kokoamani tulokset maaliskuussa pidetyssä aikuissosiaalityön tiimipalaverissa, jossa pidin ns. palautekeskustelun koko aikuissosiaalityön tiimille. Tiimipalaverissa oli yhteisestä sopimuksesta mukana kaikki tiimin jäsenet, joten paikalla oli muitakin kuin ne henkilöt, joita olin haastatellut. Järjestely kuitenkin sopi kaikille. Palautekeskustelun tarkoituksena oli palauttaa saadut tulokset aikuissosiaalityötä toteuttaville työntekijöille pohdittavaksi ja arvioitavaksi. Pyysin tiimiä arvioi myös sitä, tuottiko kerätyt tulokset jotain uutta tietoa sosiaaliohjaajien näkemyksistä omasta työstään ja muuttaako uusi tieto käytössä olevia toimintakäytäntöjä.

Haastatteluista saadut tulokset ja tiimipalaverissa käydyn palautekeskustelun tuottamat pohdinnat sosiaaliohjauksesta olivat hyvin yhteneväisiä., joita esittelen paremmin varsinaisissa tutkimustuloksissa päällekkäisyyden välttämiseksi. Haastattelutulosten esittelyn jälkeen moni sosiaaliohjaajista oli kuitenkin sitä mieltä, etteivät he olleet ajatelleet omaa työtään näin yksityiskohtaisesti eivätkä pohtineet tarkemmin sitä, mitä erilaisten tehtävien hallinta vaatii omalta osaamiselta. Moni koki myös oman työn määrittämisen mielenkiintoisena, mutta haastavana, koska tasoja oli niin monia. Toisaalta korostettiin sitä, että vaikka sosiaaliohjaajan tehtävärakenne ja toimenkuva on PoSassa laaja, haluttiin työn tavoitteet pitää yksinkertaisina: asiakas saa ensisijaiset palveluiden ja etuudet käyttöönsä, itsenäisen suoriutumisen ja elämänhallinnan tukeminen, syrjäytymisen ehkäisy sekä henkilökohtaisen palveluohjauksen ja neuvonnan tarjoaminen asiakkaan tilanteen mukaisesti.

## 5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysia, jonka tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysilla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jotta kaikki mahdollinen tieto aineistosta saadaan esille. Tällä tavoin hajanaisestakin aineistosta voidaan saada mahdollisimman selkeä ja yhtenäinen informaatiokokonaisuus. (KvaliMOTV).

Sisällönanalyysissä keskitytään asian/ilmiön yleisyyden selvittämiseen, vertaillaan esiintyviä teemoja ja eritellään tyypillisiä ja poikkeavia vastauksia. Sisällönanalyysiin kuuluu myös hypoteesittomuus ja se, että tutkimusta on jo lähtökohtaisesti lähdetty tekemään ilman ennakko-odotuksia. (Eskola & Suoranta 2003, 186-188.) Sisällönanalyysi on diskurssianalyysin tapaan tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tekstit voivat olla mm. kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. (Eskola & Suoranta 2000, 194).

Sosiaaliohjaajien teemahaastattelut tuottivat määrällisesti yllättävän paljon aineistoa, joka laajuudessaan ja monipuolisuudessaan aiheutti melkoisia vaikeuksia litteroinnin ja analyysin osalta. Puhun jatkossa teemahaastattelun ja tutkimustulosten yhteydessä haastateltavista, vastaajista tai sosiaaliohjaajista tarkoittaessani tutkimukseni kohdejoukkoa. Ensimmäinen vaihe haastatteluiden jälkeen oli työläin, koska haastattelut tuli purkaa ääninauhoilta ja kirjoittaa puhtaaksi tekstimuotoon teemojen mukaisesti.

Haastatteluiden puhtaaksikirjoitusvaiheessa huomasin, että olin rakentanut haastattelurungosta liian pitkän ja se sisälsi turhan paljon samankaltaisia kysymyksiä. Aineistoa purkaessani huomasin, etten tule tarvitsemaan kaikkea syntynyttä aineistoa varsinaisessa tulososiossa. Mutta kaikki kerätty tieto oli lopulta koko tutkimusraportin kannalta hyödyllinen, koska sosiaaliohjaajien vastauksista löytyi myös yhtymäkohtia teoriaosuuteen, ja haastatteluvastauksia pystyi näin ollen peilaamaan teorian kanssa. Kun olin puhtaaksikirjoittanut teemahaastattelut, yhdistin syntyneet tekstit siten, että kokosin kaikkien

haastateltavien vastaukset tekstinä kunkin haastatteluteeman alle. Kirjoitettuja liuskoja syntyi tällä tavalla useita kymmeniä, joten aineisto oli saatava jollakin muulla tavalla havainnollistavampaan muotoon.

Yksinkertaisia havaintomatriiseja apunani käyttäen kävin läpi haastattelurungon teemat uudelleen. Havaintomatriisien avulla voidaan isommastakin aineistosta saada tarkka ja tiivistetty kuva. Huomasin kuitenkin havaintomatriiseja rakentaessani, että teemahaastatteluni teemat ja niihin annetut vastaukset olivat osin hyvin samankaltaisia. Havaintomatriiseja olisi siten syntynyt kymmeniä, jos olisin käynyt läpi kaikki annetut vastaukset jokaisesta haastattelun teemaa-osiosta. Sen vuoksi yhdistelin samankaltaisia teemoja rakentaen näin viisi uuta, tiivistetympää havaintomatriisien teemaa. Havaintomatriisien teemat olivat alkuvaiheessa 1. Mitä on sosiaaliohjaus? 2. Millaisia yksilöitä/ryhmiä sosiaaliohjaus parhaiten palvelee? 3. Sosiaaliohjaajan asiantuntijuus ja ydinosaaminen. 4. Sosiaaliohjauksen työ- ja toimintatavat. 5. Sosiaaliohjauksen tulevaisuus.

Lisäsin jokaisen haastateltavan vastaukset havaintomatriiseihin uudelleenrakennettujen teemojen alle. Muodostuneista havaintomatriiseista pystyi tekemään tämän jälkeen havaintoja ja tulkintoja, koska aineistosta pystyi nyt silmäääräisesti poimimaan toistuvat, samankaltaiset vastaukset sekä eroavaisuudet. Joidenkin havaintojen pohjalta syntyi johtopäätöksiä ns. uusia otsikoita, jotka ovat siis tutkijana omaa, aineistosta ja havainnoista nousevaa tulkintaani. Tutkimustulokset olen jaotellut havaintomatriisien kuuden (6) teeman ja aineistosta nousseiden ns. uusien otsikoiden mukaisesti. Tuloksia esittelen seitsemännessä luvussa.

Haastateltavat sosiaaliohjaajat on havaintomatriiseissa kuvattu numeroimalla T1, T2 jne. Yksi esimerkki havaintomatriisista liitteessä 1.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Olin kertonut tulevasta opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvästä tutkimuksestani tiimipalavereissa aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajille. Kerroin tutkimukseni käsittelevän tekemäämme työtä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajina ja erityisesti korostavan heidän ammattilaisnäkökulmaansa ja kokemuksiaan. Sain tiimin hyväksynnän tutkimukselle jo suullisesti ennen varsinaisten haastattelujen tekoa ja jokainen tiiminjäsen oli kiinnostuneena mukana tutkimuksessa. Ennen teemahaastattelujen toteutusta keskustelin tutkimukseni sisällöistä ja tavoitteista lähiesimieheni kanssa ja kävimme myös läpi jo kirjoittamaani teoriaosuutta sekä laatimaani alustavaa haastattelurunkoa.

Toukokuussa 2011 pidin aikuissosiaalityön tiimin jäsenille työpajakokouksen tiimin oman kehittämispäivän ohessa. Työpajakokoukseen osallistuvat olivat tietoisia, että tulen käyttämään saatua aineistoa opinnäytetyössäni. Tiimiläiset pohtivat aivoriihenomaisesti power point-pohjalle, millaisia asiakkaita PoSan aikuissosiaalityössä sillä hetkellä oli ja millaisia ongelmia tai tarpeita asiakkailla tyypillisesti esiintyi. Seuraavaksi tiimi pohti, millaisia työmenetelmiä aikuissosiaalityössä on käytössä ja mitkä olivat asiakastyön sen hetkiset tulokset. Lisäksi he rakensivat väittämiä potentiaalisista asiakastyön tuloksista, joita kohden halutaan pyrkiä. Työpajakokouksen tuloksia esitellään myöhemmin tutkimustuloksissa.

Sovimme esimieheni kanssa, että pidän PoSan aikuis- ja perhepalveluiden yhteisellä kehittämispäivän risteilyllä toukokuussa 2012 laajemman infotilaisuuden tulevasta tutkimuksestani. Kehittämispäivässä esittelin tutkimustani tarkemmin powerpoint-esityksen muodossa aikuis- ja perhepalveluiden esimiehille, aikuissosiaalityön työntekijöille sekä perhepalveluiden työntekijöille. Kerroin kehittämispäivässä tarkemmin tutkimukseni tarkoituksesta, viitekehyksestä, tavoitteistani sekä tulevista haastatteluista, jotta tiimiläisten ajatus työ omasta työstä lähtisi käyntiin. Kerroin tuleville haastateltaville, että haastattelujen purkamisen ja analysoinnin jälkeen tulokset palautetaan vielä uudelleen aikuissosiaalityön tiimiin sosiaaliohjaajille. Tiimin palautekeskustelu

toteutettiin maaliskuussa 2013, jolloin saatuja tuloksia pohdittiin ja arvioitiin yhdessä. Sosiaaliohjaajat arvioivat myös sitä, tuottiko tutkimus jotain uutta tietoa sosiaaliohjaajien näkemyksistä omasta työstään, ja muuttaako uusi tieto käytössä olevia toimintakäytäntöjä.

Vielä ennen varsinaisten haastattelujen tekoa, lähetin kaikille sähköpostia ja vielä muistuttelin tutkimuksen tarkoitusperistä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Kerroin, että tulen nauhoittamaan haastattelut tiedonkeräämisen turvaamiseksi, mutta nauhat tullaan kuitenkin tuhoamaan litteroinnin jälkeen. Lisäksi haastatteluvastausten käsittely on erittäin luottamuksellista ja että huolehdin anonymiteetin täydellisestä suojaamisesta. Tämä on erittäin tärkeää, koska tutkittava kohde on hyvin tiivis ja määrältään pieni joukko tutkittavia. Samaisessa sähköpostissa varasimme jokaiselle haastatteluajan keväälle 2012 ja sähköpostin liitteenä lähetin jokaiselle vielä haastattelurungon tutustuttavaksi etukäteen. Mikäli joku vastaajista ei halunnut antaa välitöntä palautetta tulosten purkutilaisuudessa, siihen annettiin mahdollisuus myös myöhemmin sähköpostitse ilman, että vastaajan henkilöllisyys tulee tutkimuksessa mitenkään esille.

Haastateltuja sosiaaliohjaajia oli yhteensä kuusi ja vastaajien ikäjakauma 20-60-vuotta. Vastaajissa oli myös erilaisia työkokemuksen ja ammattinimikkeitä omaavia, ja sosiaalialan työkokemusta 2-37 vuotta. Pääasiallisesti kaikkien tutkinto oli sosiaaliohjaaja, sosionomi AMK, sosionomi-diakoni AMK tai ylemmpi sosionomi AMK. Työkokemuksesta muutaman esimerkkinä muun muassa: johtava kodinhoitaja, perhepäivähoidon ohjaaja, sosiaalitarkkaaja, kotipalvelun ohjaaja, työnohjaaja, mielenterveyskuntoutujien ohjaaja, päihdehuollon ohjaaja, kehitysvammaisten ohjaaja, lastenhoitaja, työskentely hoitajana vuodeosastotyössä, vanhuspalveluissa, sosiaaliohjaajan työt lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä, määräaikainen sosiaalityöntekijä ja erilaiset yhdistelmävirat kuten kunnan taloushallinnossa ja elatusturva-asioissa työskentely. Erikoistumisopintoja ja tehtäväkohtaisia koulutuksia löytyi seuraavilta aloilta: toimeentulotukilaki ja toimeentulotuen myöntäminen, vanhuspalveluiden järjestäminen, elatusturva-asiat, lastensuojelulaki, sosiaalipolitiikan perus-



opinnot, perhetyön perusopinnot, sosiaalityön perusopinnot, sosiaalityön aiheopinnot, yhteiskuntatieteiden kandidaattitutkinto.

Tutkimustuloksia käyn läpi havaintomatriiseista nousseiden uusien havaintojen kautta. Mukaan olen liittänyt joitakin hyvin kuvaavia, suoria lainauksia haastatteluista kirjoittamani tekstin tueksi.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Henkilökohtainen palveluohjaus ja neuvonta

Haastatteluvastauksista ilmeni, että aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen ensisijaisena tehtävänä ammattilaiset kokivat sosiaaliturvaetuuksien turvaamisen sekä yksilökohtaisen palveluohjauksen ja neuvonnan tarjoamisen. Sosiaaliohjaajat toivat esille sitä, että sosiaaliohjaajan suorittama ohjaus ja neuvonta on konkreettista, tavallisessa arjessa tapahtuvaa ohjaamista, mutta samalla se sisältää ammatillisen työotteen. Sosiaaliohjaajan on kyettävä tarjoamaan asiakkaalle sopivia palveluja ja selvitettävä asiakkaalle, miten hän voi asiassaan toimia.

Vastanneiden sosiaaliohjaajien mukaan heidän asiakkaansa tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa hyvin erilaisissa asioissa ja useimmiten samalla asiakaskäynnillä. Yleisin syy siihen, miksi asiakas hakeutuu sosiaaliohjaajan vastaanotolle, on asiakkaan tarve saada ohjausta ja neuvontaa tilanteessaan tai hän hakee jotain aikuissosiaalityön palvelua, kuten taloudellista toimeentulotukea, vammaispalveluita, päihdepalveluita, kuntouttavaa työtoimintaa tai muita sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita.

Aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat useimmiten apua erilaisten etuuksien haussa, oikean palvelun piiriin pääsemisessä, virallisten kaavakkeiden täytössä sekä lainsäädännöllisten asioiden selvittämisessä ja ymmärtämisessä. Asiakkaat kaipaavat selkeää ohjausta erityisesti omien oikeuksien ja vas-

tuidensa osalta muun muassa toimeentulotuessa, sosiaaliturvaetuuksien hakemisessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa. Vammaispalveluissa ja päihdehuollon palveluissa asiakkaille on myös perusteltava selkeästi ne kriteerit, jotka oikeuttavat vammaispalvelulain ja/tai kehitysvammalain mukaisiin palveluihin tai määrärahasidonnaisiin päihdehuollon laitostuntoutuksiin.

Asiakkailta tulee paljon myös muuhun kuin aikuissosiaalityön lainsäädäntöön liittyviä kysymyksiä, kuten esim. miten huoltajuuksasioissa menetellään, miten häätö tapahtuu, miten pääsee velkajärjestelyyn, miten omaisen hautaamiseen ja perunkirjoitukseen liittyvissä asioissa toimitaan jne. Toisinaan asiakkaat tarvitsevat Kansaneläkelaitoksen ja Työ- ja elinkeinotoimistojen päätösten tai toimeentulotukipäätöstensä ”aukilukemista,” jotta he osaavat toimia ajoissa ennen mahdollisten karenssien tai perusosanalennusten syntymistä.

Vastaajat listasivat kevään 2011 työpajakokouksessa, että aikuissosiaalityön asiakkaat odottavat aikuissosiaalityöltä muun muassa palveluita, taloudellista tukea, ongelmien ratkaisua, ymmärrettävää ohjausta ja neuvontaa, selkokielisyyttä, kuuntelemista, kohtaamista, arvostusta, inhimillisyyttä, työllistymistä, itsemääräämisoikeutta, oikeudenmukaisuutta, tukea vaikean elämäntilanteen yli ja itsenäisen selviytymisen tukemista.

Eräs sosiaaliohjaaja tiivisti asiakkaan palveluohjausta ja kohtaamista seuraavalla tavalla:

*”Sosiaaliohjaus on palveluohjausta ja neuvontaa kaikissa asioissa. Asiakaslähtöisyys on työn keskiö, ja siitä lähdetään. Ollaan niin sanottusti se kuunteleva osapuoli ensin ja tehdään asiakkaan tilannekartoitusta. Paljon se on sitä ongelmanratkaisua ja asioiden selvittelyä asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa. Toisinaan jalkautuminen ja kotikäynnin tekeminen on hyvästä. Sosiaaliohjaus on lyhyesti sanottuna asiakkaan tarpeisiin vastaamista.”*

Konkreettiseen ohjauksen ja neuvonnan sekä asiakkaan palveluntarpeeseen reagoimisen rinnalle vastaajat liittivät poikkeuksetta myös asiakaslähtöisyyden ja ihmisläheisen työotteen. Vaikka sosiaaliohjaus sisältää ammatillisen tuen ja ohjauksen muotoja sekä asiakkaan kontrollointia, haastatteluvastauk-

sisä korostettiin sitä, että työskentely kuitenkin alkaa kuuntelemalla asiakasta. Vastaajien mielestä sosiaaliohjaus edellyttää aina inhimillisyyttä ja asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista.

Moni vastaaja kuvasi asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen tarkoittavan käytännössä sitä, että sosiaaliohjaajan on oltava tietoinen asiakkaan tilanteeseen vaikuttavista muista yhteyksistä, kuten asiakkaan elämismaailmasta, sosiaalisista suhteista, perheestä, tukiverkostoista ja muista mahdollisista yhteistyötahoista. Tälle tilannekartoitukselle ja asiakkaan kuuntelemiselle tulisi vastaajien mielestä varata riittävästi aikaa asiakkuuden alkuvaiheessa. Monissa vastauksissa tuotiin esille sitä, että asiakkaan mielipide tulee huomioida ja ottaa asiakasta nykyistä enemmän mukaan työskentelyprosessiin. Toisaalta vastaajat korostivat myös sitä, että asiakkaan omaa osallisuutta ja vastuuta asioidensa hoitamisesta vaaditaan heti työskentelyn alusta lähtien.

Sosiaaliohjaajat kokivat asiakasvastaanottotyön yhtenä tärkeimpänä työmenetelmänään. Asiakasvastaanottotyön koettiin antavan hyvät mahdollisuudet tuloksellisemmalle ja tavoitteellisemmalle sosiaalityölle ja takaavan oikeudenmukaisempaa ja tasa-arvoista kohtelua. Henkilökohtainen asiakasvastaanotto koettiin parhaaksi tavaksi lähteä toteuttamaan sosiaaliohjausta, koska se antaa mahdollisuuden asiakkaan kokonaistilanteen selvittelyyn, keskusteluun ja yhdessä suunnitteluun. Asiakasvastaanotolla on toisaalta myös mahdollista selkiyttää kasvokkain viranomaistoiminnan – ja päätösten ehdot ja lainsäädännölliset kriteerit. Kasvokkain tapahtuvassa asiakastapaamisessa voidaan haastatteleamalla ja keskustelulla saada enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta, mikä lisää molempinpuolista ymmärrystä. Asiakkaalle jää myös tunne siitä, että häntä on autettu ja tuen hakeminen jatkossa on asiakkaalle helpompaa.

Terveysten - ja hyvinvointilaitoksen (THL) teettämän valtakunnallisen aikuis-sosiaalityön kartoituksen Valtaistus 2012 (2012) mukaan aikuissosiaalityön käytetyimpiä toimintoja olivat asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen sekä asiakkaan kannustaminen ja tuki. Myös palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen sekä asiakkaan

taloustilanteen käsittely kuuluivat olennaisesti vastaajien työtapoihin. Sosiaaliohjaajien työssä asiakkaan taloustilanteen käsittely sekä palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen olivat merkittävämmässä asemassa kuin sosiaalityöntekijöiden työkäytännöissä. Vastaajat arvottivat asiakkaan kannustamisen ja voimavarojen etsimisen sekä asiakkaan kuuntelemisen ja empatian osoittamisen aikuissosiaalityön tärkeimmiksi menetelmiksi. Myös palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen, kriisitilanteen käsittely, asiakkaan taloustilanteen käsittely sekä avustaminen työllisyys- ja koulutusasioissa nähtiin tärkeiksi toiminnoiksi aikuissosiaalityössä. (Blomgren & Kivipelto 2012, s. 4-5.)

Haastatteluvastauksista nousi tulkinta sosiaaliohjauksen sisältämän palveluohjauksen ja neuvonnan henkilökohtaisuudesta ja yksilöllisyydestä. Sosiaaliohjaajat kokivat, että työskentelemällä lähellä asiakkaan arkea ja tarjoamalla konkreettista tukea ja ohjausta, syntyi parhaimpia tuloksia asiakastyössä. Asiakkaan palveluntarpeeseen on aikuissosiaalityössä aina reagoida jotenkin, joten sosiaaliohjauksen koettiin sisältävän myös palvelualttiutta ja asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Sosiaaliohjaajat näkivät olevansa tärkeässä roolissa nimenomaan avoimena kuuntelijana, tukijana, avun tarjoajana ja olemalla asiakkaan käytettävissä. Vaikka sosiaaliohjaajan laatima viranomaispäättös olisi lopulta kieltävä, asiakkaan kanssa jatkotyöskentely sujuu vastaajien mielestä paremmin, kun asiakas on saanut henkilökohtaista palvelua, häntä on kuunneltu ja asioista on keskusteltu.

Inhimillisen työotteen ja ammatillisen toiminnan välistä ristiriitaa sosiaaliohjauksessa eräs sosiaaliohjaaja kiteytti seuraavasti:

*”Arvostava kohtaaminen on tärkeää. Pitää arvostaa sinällään asiakkaan olemassaoloa ja hänen tietoaan omasta tilanteestaan, pitää kunnioittaa sitä, mitä asiakas edustaa. Unohtamatta työntekijänä kuitenkin kontrolloijan roolia. Asiakkaan tunteiden käsittely ja vastaanotto kuuluu työhön.”*

Lopputulemana voidaan todeta, että sosiaaliohjaus on henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, konkreettista tukea tarjoavaa sekä asiakaslähtöisyyttä, inhimillisyyttä ja asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista korostavaa toimin-

taa. Henkilökohtaista palveluohjausta ja neuvontaa toteutetaan asiakasvastaanotoilla, kotikäynneillä ja asiakasyhteistyöpalaverissa.

## 7.2 Tukipisteenä toimiminen

Sosiaaliohjaajan vastaanotto nähtiin eräänlaisena ”tukipisteenä” asiakkaille. Asiakkaille haluttiin tarjota paikka, jossa kohdata työntekijä henkilökohtaisesti. Esimerkiksi elämänkriiseissä ja muutoksissa ihmiset kaipaavat tukea ja ohjausta. Ihmisillä on tarve turvautua tuttuun viranomaiseen, jonka kanssa selvitellä asioita, kun itse ei jaksaa tai ei osaa. Sosiaaliohjaajat toivat vastauksiinsa esille sen, että monet pitkäaikasiakkaat kokevat tarvitsevänsä myös jonkin ”kiinnkohdan”, jossa heidän taloudelliset, työelämähallinnolliset ja terveyteen liittyvät asiat ovat viranomaisen hallinnassa. Vastaajien mukaan hyvin tavallista on se, että jos asiakkaalla tulee ongelmia jollain muilla elämän alueilla, muissa virastoissa tai työelämässä, hän usein palaa ”tukipisteeseensä” sosiaalitoimeen tutun viranhaltijan vastaanotolle kysymään neuvoja, kuten seuraavassa sosiaaliohjaajan haastatteluvastauksessa todetaan.

*”Jäsenkunnissa ja haja-asutusalueella enää harvemmin on muita sosiaalipalveluita saatavilla. Joten jos ihminen kokee, ettei enää muualta saa apua, niin sosiaalitoimi on se viimesijaisin tuki ja turva.”*

Sosiaaliohjaajat painottivat vastauksissaan sitä, että monilla ihmisillä on tarve tulla keskustelemaan asioistaan. Vastanneiden sosiaaliohjaajien mukaan monet asiakkaat tulevat heidän vastaanotoilleen kyselemään asioista muuten vaan tai tiedustelemaan neuvoja ilman, että hakevat esimerkiksi toimeentulotukea tai tarvitsevat jotain palvelua. Sosiaaliohjaajan yhtenä tärkeimmistä tehtävistä nähtiinkin arjessa selviytymisen ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen sekä avuntarjoaminen.

*”Sosiaaliohjaus on asiakkaan kohtaamista ja huomioimista, eteenpäin auttamista, asiakkaan omatoimisuuden edistämistä ja tukemista. Että ei tehdä asiakkaan puolesta asioita, mutta työskennellään kuitenkin lähellä ihmistä ja siellä arjen tasolla. Sitä aina jokaisen asiakkaan kohdalla miettii, mitä voi sosiaaliohjaajana asiakkaan hyväksi tehdä.”*

Tukipisteenä toiminen aiheuttaa sosiaaliohjaajille toisaalta vaikeuksia rajan vedossa, mitkä työtehtävät ja asiakasasiat kuuluvat sosiaaliohjaajan työhön. Haasteellisissa asiakastapauksissa myös monet yhteistyötahot ottavat yhteyttä sosiaaliohjaajiin, jotta vaikea asiakastilanne saataisiin ratkaistua. Tuen tarjoaminen ei myöskään saa estää asiakkaan itsenäistä suoritumista, vaan myös syrjäytyneitä ja marginaaliryhmien asiakkaita tulisi rohkaista ja tukea omatoimisuuteen ja vastuunkantoon omissa asioissaan eikä tehdä asioita heidän puolestaan. Sosiaaliohjaajan tukeen liiaksi oppiminen ei välttämättä lisää asiakkaan omia voimavaroja.

### 7.3 Osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen nähtiin tärkeänä sosiaaliohjauksen edellytyksenä. Sosiaaliohjauksen tavoitteena nähtiin asiakkaan integroituminen takaisin yhteiskuntaan vähitellen tai vain jollakin elämän osa-alueella.

Tarve sosiaalityölle lähtee usein asiakkaan palveluntarpeesta, joten asiakasta osallistetaan jo työskentelyn alusta lähtien. Aikuissosiaalityössä, lukuun ottamatta vammaispalvelut, asiakkaalta yleensä vaaditaan omaa vastuunkantoa ja velvollisuuksiensa hoitamista edistääkseen itsenäistä selviytymistään ja turvatakseen toimeentulonsa. Vammautuneilta ja kehitysvammaisilta asukkailta sekä henkilöiltä, joiden toimintakyky on selvästi alentunut, ei voida kuitenkaan aina itsenäistä suoriutumista edellyttää, vaan he tarvitsevat yhteiskuntaan osallistumiseensa apua, tukea ja palveluita.

Haastatteluvastauksissa sosiaaliohjaajat pohtivat kuitenkin myös sitä, että useimmiten aikuissosiaalityön asiakkaat ovat jo niin moniongelmaisia, että heidän omat voimavaransa saattavat aluksi olla vähissä. Syynä on usein mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä velkaantuminen. Tällöin konkreettista apua ja tukea tarjotaan aluksi enemmän.

Sosiaaliohjaajat kokivat työssään erityisen tärkeäksi heikompiosaisten ja syrjäytyneiden ihmisten auttamisen ja tukemisen. Sosiaaliohjauksella pyritään

ehkäisemään syrjäytymistä ja luomaan sosio-ekonomista asemaa tai terveydentilaa katsomatta mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintoihin. Itsenäistä suoriutumista tuetaan sosiaaliohjauksen ja motivoinnin keinoin, ja pyritään lisäämään asiakkaan omatoimisuutta vähitellen.

Sosiaaliohjaajat korostivat myös asiakkaan mielipiteen ylöskirjaamista aikuis-sosiaalityössä, koska suunnitelmien laatiminen ja raporttien kirjaaminen on asiakkaan edun mukaista ja sillä voidaan tukea asiakkaan osallisuutta omis-sa asioissaan. Asiakas- ja/tai palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki se, mitä asiakkaan kanssa on sovittu palveluista, toimenpiteistä ja työskentelyn tavoitteista. Hallintolaki, toimeentulotukilaki ja laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttävät, että ennen viranhaltijapäätöstä asiakas on tavattu vastaan-otolla tai kotikäynnillä, häntä on kuunneltu omassa asiassa ja kaikkien osapuolten mielipiteet on kirjattu ylös asiakas- ja/tai palvelusuunnitelmaan. Erityisen tärkeää tämä on toimeentulotuen perusosan alennusten ja pitkäaikaisten toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla sekä päihdehuollon hoitosuunnitelmia, pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmia ja vammaisten ja kehitysvammaisten palvelusuunnitelmia laadittaessa. Mikäli palvelusuunnitelma ei kuitenkaan toteudu esimerkiksi asiakkaasta johtuvista syistä tai palvelua/palveluita ei voida asiakkaan toistuvan kieltäytymisen vuoksi järjestää, on asia kuitenkin myöhemmin todennettavissa suunnitelmasta ja samalla molemminpuolinen oikeusturva toteutuu. Toistuvasta kieltäytymisestä ja siitä aiheutuvista seurauksista asiakas joutuu kantamaan itse vastuun.

Vastaajat kokivat sosiaaliohjaajan ammatillisen osaamisen näyttäytyvän parhaiten asiakkaan tukemisessa ja ohjaamisessa. Samalla on kuitenkin huolehdittava asiakkaan kontrolloinnista sekä vastuuttamisesta omasta elämästään. Sosiaaliohjaajat pohtivat on paljon sitä, miten he pystyvät työntekijänä vahvistamaan ja tukemaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista tuen ja palveluiden keinoin, kuten seuraavissa sosiaaliohjaajien kommentteissa ilmenee.

*”Yhdessä suunnittelulla saadaan hallitsevuutta asiakkaan elämään...että asiakas itse alkaa nähdä, mikä nyt on järkevää... Toiset tarvitsee aluksi enemmän tukea kuin toiset. Aina pitäisi kuitenkin huo-*

*mioida asiakkaan mielipide ja kertomus, ja tehdä suunnitelmaa sitten sen mukaan.”*

*”Joskus asiakkaalle pitää opettaa kädestä pitäen, miten huolehtia asioistaan. Alkuun asiakkaan puolesta pitää maksaa esim. laskuja. Aksuissa (TE-toimiston ja sosiaalitoimen aktivoinnit) pyritään huomioimaan asiakkaan mielipide ja antamaan vaihtoehtoja, vaikka taustalla on vähän sanelupolitiikkaakin.”*

#### 7.4 Tilannekartoitus ja asiakasprosessien hallinta

Sosiaaliohjaajan yksi tärkeimmistä rooleista aikuissosiaalityössä koettiin olevan tilanteenkartoittajan rooli. Tapaamalla asiakas ja kartoittamalla hänen elämäntilannettaan saadaan tietoa asiakkaan taloudesta, mahdollisista ve-loista ja päihteidenkäytöstä, perhetilanteesta, lähiverkostoista, muusta sosi-aalisesta ympäristöstä, mahdollisista yhteistyötahoista ja asiakkaan tervey-dentilasta. Asiakas itse kertoo vapaasti tilanteestaan ja sen jälkeen sosiaa-liohjaajan tekemien kysymysten avulla pohditaan, mikä on akuutein ongelma ja mistä on tarpeellista lähteä liikkeelle. Vastaajat kuvasivat tilannekartoi-tuksen olevan asiakkaan tilanteen selkiyttämistä huomioiden asiakkaan elä-mään vaikuttavat psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset osa-alueet.

Tilannekartoituksessa kootaan yhteen käytettävissä olevat tiedot asiakkaan kokonaistilanteesta. Sosiaaliohjaus lähtee liikkeelle siitä asiakkaan ongel-masta, mikä vaatii kiireellistä ratkaisua. Sosiaaliohjaus etenee tilannekartoi-tuksen jälkeen prosessinomaisesti riippuen siitä, millaista apua tai palvelua asiakas tarvitsee. Työskentelyn tavoitteina voivat kuitenkin olla muitakin kuin esimerkiksi toimeentulon turvaaminen. Asiakastapaamisessa saattaa tulla esille esimerkiksi päihdeongelma, pidempiaikainen velkaantuminen, pitkäai-kaistyyttömyys, tulottomuus, asunnottomuus tai jokin elämänkriisi.

Sosiaalinen syrjäytyminen, leimautuminen, kasautuneet ongelmat ja sosiaali-nen oikeudenmukaisuus tulevat erityisen hyvin esille juuri toimeentulotuki-työssä. Köyhyyden syvyyttä ja pitkäkestoisuutta on arvioitava pelkän toi-meentulotukilaskelman lisäksi, sillä taloudelliset ongelmat kytkeytyvät usein



pitkäaikaistyöttömyyteen, terveydellisiin ongelmiin ja yhteiskunnallisiin tilanteisiin, joita ei voi jättää yksilön huolehdittaviksi. Pitkäaikaisten toimeentulotuki-asiakkaiden tilanteiden selvittely vaatii pitkäjänteistä ja suunnitelmallista sosiaalityötä. Toisaalta huomio tulee kiinnittää myös niihin asiakkaisiin, jotka ovat hetkellisesti vaarassa pudota pidempiaikaiseen toimeentuloturvan ja sosiaalihuollon toimenpiteiden kierteeseen. (Karjalainen 2010, 211-212.)

Tilannekartoituksessa esille tulleiden asioiden kokoaminen ja asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen koettiin aikuissosiaalityössä tärkeäksi työvälineeksi ja yhdeksi ydintehtävistä. Suunnitelmien laadinta vaatii sosiaaliohjaajalta pitkäjänteisyyttä ja ideointikykyä. Asiakastyötä voi toteuttaa monella eri tavalla riippuen asiakkaan tilanteesta. Haja-asutusalueella joudutaan tekemään toisinaan hyvin luovia ratkaisuja, kun esimerkiksi jonot lääkäriin voivat venyä kuukausia ja välimatkat työhallinnon palveluihin ja työ- ja opiskelupaikoihin ovat pitkiä. Suunnittelulla pyritään luomaan hallittavuutta ja tavoitteellisuutta haastaviin asiakastilanteisiin ja ihmisten elämään, kuten eräs sosiaaliohjaaja kuvasi tilannekartoituksen ja suunnitelmien toteuttamista:

*”Kyllä asiakkailta usein löytyy itseltäänkin ehdotuksia ja ratkaisuja. Taloudellinen huoli ei aina ole suurin huoli, vaan puhumisen tarve, tilanteen selkiyttäminen ja asioiden jakaminen... Rahaongelmia ei aina voi hoitaa rahalla.... Suunnitelmien teko helpottaa asiakkaan oloa jo paljon. Jos ei saa vaikka toimeentulotukea, annetaan vaihtoehtoisia tapoja toimia siinä tapauksessa.”*

Sosiaaliohjaajat kuvasivat työtään etenkin pitkien asiakkuuksien kohdalla prosessien hallinnaksi. Prosessinomaiseksi työskentelyn tekee se, että tarvitaan useampia asiakastapaamisia, tavoitteiden asettamista, laadittujen suunnitelmien tarkistamista ja yhteistyökumppanien kanssa asioiden selvittelyä ennen kuin asiakkaan tilanne alkaa selkiintyä. Sosiaaliohjaaja selvittää asiakkaan tilanteen ja vie asiakasasiat useimmiten loppuun, vaikka asiakas tulisi vielä erikseen sosiaalityöntekijänkin vastaanotolle. Sosiaaliohjaaja toimii kuitenkin usein aloittamiensa asiakkuuksien prosessinhoitajana ja vastuutyöntekijänä. Etenkin jäsenkunnissa tämä korostuu, koska niissä työskentelee vain yksi sosiaaliohjaaja, joka tapaa myös ensimmäistä kertaa asioivat asiakkaat.

Tavoitteisiin pääseminen asiakastyössä vie aikaa, ja yleensä myös asiakasta on kannustettava ja motivoitava, jotta kontakti häneen säilyy. Esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa ja pitkittyneiden toimeentulotuki asiakkuuksien, päihdehuollon ja vammaispalveluiden kohdalla voidaan puhua pitkistä asiakasprosesseista. Tärkeänä sosiaaliohjaajat kokivat myös asiakasprosessien loppuun saattamisen.

*”Pitää olla ”seurantaa” muutamien kohdalla, että miten menee... Ei asiakasta saa jättää täysin oman onnensa nojaan, nämä on vaikeita asioita kenelle tahansa. Myös vanhukset käy kyselemässä asioistaan ilman, että on luotu varsinaista asiakkuutta Efficaan.”*

Sosiaaliohjaus nähtiin prosessinomaisena ja kokonaisvaltaisena sosiaalityönä samalla tavalla kuin sosiaalityöntekijänkin tämän hetkiset työtehtävät. Vastaajat kokivat, että työ on samaa sosiaalityötä, teki sitä sitten sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. PoSan sosiaaliohjaajilla ei kuitenkaan ole oikeuksia päättää sosiaalihuoltolain mukaisesta asumispalvelusta ja työtoiminnasta. Pääsääntöisesti pakolais- ja vankisosiaalityöstä ja maahanmuuttajien kotouttamisesta PoSassa on vastannut sosiaalityöntekijä.

## 7.5 Viranomaisvastuu

Sosiaaliohjaajat ovat PoSassa viranhaltijoita, jotka tekevät itsenäisiä ja juridisia, julkista valtaa edustavia viranomaispäätöksiä. Sosiaaliohjaajalla on ratkaisu- ja päätösvastuu toimeentulotuen myöntämisestä, vammaispalveluista eli vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, kehitysvammahuollosta, kuljetuspalvelusta, kuntouttava työtoiminta, päihdehuollosta ja aikuissosiaalityön asiakasmaksuista. Hakemusten käsittelyssä on myös lakisääteiset määrääjät siitä, missä ajassa viranomaispäätos on asiakkaalle annettava.

Laintuntemuksen ja annettujen toimintaohjeiden koettiin oleva se viitekehys, jossa sosiaaliohjausta toteutetaan. Hallintolaki edellyttää viranhaltijaa myös

perustelemaan päätöksensä ja tarvittaessa ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta kaikessa viranomaistoiminnassa ja päätöksenteossa siitä, miten asiakas voi asiassaan toimia.

Viranomaisvastuu nähtiin siten olennaisena osana PoSa aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta. Sosiaaliohjaajan on kyettävä antamaan asiakkaalle oikeellista ohjasta ja neuvontaa, kantamaan vastuu tehdyistä viranomaispäätöksistä sekä toimittava itsenäistellä työotteella asiakastilanteissa ja yhteistyötahojen kanssa. Jäsenkunnissa sosiaaliohjaajien itsenäinen toiminta korostui, koska sosiaaliohjaajat ovat ainoita sosiaalipuolen edustajia kunnassaan.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että heidän tulee viranhaltijoina huomioida työssään myös yhteiskunnalliset elementit ja se, miten ne vaikuttavat asiakkaaseen. Työ sisältää asiakkaiden kontrollointia siinä, miten yhteiskunnassa toimitaan ja mitkä ovat asiakkaan vastuut. Etenkin toimeentulotukityössä, palvelusuunnitelmien laadinnassa, aktivointihaastatteluissa ja kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan kontrollointi ja vastuuttaminen korostuvat.

Sosiaaliohjauksessa koettiin olevan paljon myös tilanteita, joissa työntekijä näkee asiakkaan ahdingon ja avuntarpeen, mutta normit ja lainsäädäntö eivät aina mahdollista tilanteen korjaamista asiakkaan hyväksi. Tällaiset tilanteet vaativat sosiaaliohjaajalta neuvottelutaitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja yhteistyökykyä.

Vastauksista ilmeni, että sosiaaliohjaajilla kantavat työssään vastuuta myös asiakaskohtaisten suunnitelmien laadinnasta, taloudellisen kokonaistilanteen hahmottamisesta ja eri organisaatioiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä. PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat antavat tarvittavia lausuntoja ja toimivat tarvittaessa työparina lastensuojelussa ja dokumentoivat lastensuojelun asiakirjoja, mikäli näin työparityöskentelyssä erikseen sovitaan. Lastensuojelussa asiakirjojen dokumentoinnin on oltava ajantasaista, dokumentoinnissa on noudatettava määräaikoja ja kirjattavien asioiden oikeellisuudesta on huolehdittava tarkkaan, koska niitä voidaan koska tahansa tarvita kiireellisissä lastensuojelutapauksissa tai asiakkaan halutessa asiakirjat itselleen.

Vastauksista nousi esiin selkeästi myös oman työn kehittäminen, tiedon kerääminen omasta työstä ja osavastuu talousarvion huomioonottamisessa päätöksenteossa, joiden koettiin kuuluvan viranomaistoiminnan vastuualueisiin. PoSan sosiaaliohjaajien työnkuvaan liittyy yhä selkeämmin talousosaaminen ja asiakastyön tilasta kerätyn tiedon välittäminen. Sosiaaliohjaajat kokivat, että heiltä vaaditaan usein uskallusta olla asiakkaan asianajaja tai nostaa esille epäkohtia, koska he toimivat viranomaisena ja heillä on vastuuta huolehtia asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliohjaajalla koettiin olevan yhä enenevässä määrin vastuuta oman työnsä ja asiakkaiden palveluntarpeiden näkyväksi tekemisestä.

Toisaalta sosiaaliohjaajat kokivat viranomaisroolin myös haasteellisena. Useimmiten sosiaaliohjaajan on itse vedettävä rajat työlleen. Sosiaaliohjaajat ovat törmänneet myös siihen, että asiakkaat luulevat heidän tietävän kaikesta kaiken ja voivan auttaa missä tahansa asiassa. Myös sosiaaliohjaajan roolin ja työskentelyn sijoittuminen suhteessa muihin sosiaali- ja terveystalouteen koettiin olevan välillä ongelmallinen.

*” Sosiaaliohjauksen toteuttamisen paikat on selvittämätön alue. Annetut ohjeet ja päätökset sekä asiakas eivät aina kohtaa, mistä se johtuu?”*

## 7.6 Sosiaaliohjaajan asiantuntijuus ja ydinosaaminen

Haastatteluvastauksista ilmeni, että sosiaaliohjaus ymmärrettiin hyvin monitasoisena työskentelynä riippuen siitä, millaisia asioita asiakas asiakastapaamisessa esittää. Sosiaaliohjaajan työnkuva on laaja ja tehtävät vaihtelevia, joten asiakastyö vaatii vastaajien mielestä sosiaaliohjaajilta asiantuntijaosaamista sosiaalityön eri osa-alueista.

Sosiaaliohjaajan vahvuuksia koettiin olevan ammatillinen ohjaus ja tuki asiakkaan elämänhallintaan ja talouteen liittyvissä asioissa, asiakkaan tilannekartoitus ja palvelujen ja asiakassuunnitelmien koordinointi. Sosiaaliohjaajalla on oltava myös monipuolista tuntemusta paikallisista sosiaali- ja terveystal-

veluista sekä työvoimahallinnon ja muiden organisaatioiden toimintatavoista osatakseen ohjata asiakasta oikein. Lainsäädännön tuntemus koettiin myös vahvuudeksi, koska työssään sosiaaliohjaajilla on oltava kyky tehdä itsenäisiä ratkaisuja ja viranomaispäätöksiä.

Sosiaaliohjaajan vastuulla on myös paikallinen verkostoituminen. Asiakastyössä vaaditaan hyviä yhteistyötaitoja ja vastavuoroista toimintaa yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi tiedonvälittämisen tehtävät, työkokemuksen ja koulutuksen tuoma ammatillisuus sekä luovasta ongelmanratkaisukyky koettiin myös sosiaaliohjaajan asiantuntija-alueiksi. Sosiaaliohjaajan asiantuntijuuden ja osaamisen arvopohjaan liitettiin useimmissa vastauksissa ihmisen itsemääräämisoikeus, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus.

Kysyttäessä sosiaaliohjaajan ydinsaamisesta työssä, kaikki vastaajat korostivat henkilökohtaisen ohjauksen antamista asiakkaalle, syrjäytymisen ehkäisy sekä sosiaaliturvaetuuksista huolehtimisen, esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisen. Sosiaaliohjauksen katsottiin vastaavan parhaiten ihmisten konkreettiseen avuntarpeeseen ja ohjaukseen. Sosiaaliohjaajalla koettiin olevan sellaista asiantuntijuutta ja osaamista, jota tarvitaan moniongelmaisten asiakkaiden kohtaamisessa ja asiakastyössä sekä viranomaisyhteistyössä. Vastaajien mukaan sosiaaliohjaaja kykenee toimimaan monimutkaisissa asiakastapauksissa ja laatimaan tarvittavat viranomaispäätökset.

Useimmiten päällimmäisin syy sosiaaliohjaajan vastaanotolle hakeutumisessa on sosiaaliturvaetuuksien tai palvelun hakeminen ja saaminen. Moni tarvitsee myös taloudellisen tilanteen selvittämistä, velkaneuvontaa sekä tasepainon hakua vaikeaan taloustilanteeseensa. Myös muiden etuuksien kuin toimeentulotuen palveluohjaus nähtiin tärkeänä. Sosiaaliohjaaja huolehtii usein eri-ikäisten asiakkaidensa asumistuen, elatustukien, työttömyystukien, opintoetuuksien, kuntoutustuen, sairaspäiväraha, eläkkeiden ja vammais/hoitotuen hakemisesta riippuen asiakkaan tilanteesta ja omista voimavaroista. Esimerkiksi vammaiset henkilöt, vanhukset sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaat tarvitsevat etuuksien haussa paljon apua.

Vastaajat kuvasivat usein tuntevansa hyvin paikalliset palvelut ja työssä tarvittavan juridiikan. Näitä taitoja sosiaaliohjaaja tarvitsee erityisesti moniongelmaisten ja haastavien asiakastilanteiden hallitsemisessa ja pitkien asiakkuuksien hoitamisessa. Eräs vastaajista kuvasi osuvasti olevansa omassa kunnassaan ”sosiaalipalveluiden jokapaikan höylä.” Hyvin yleistä tuntui olevan se, että sosiaaliohjaajat kokivat usein tekevänsä sellaisiakin töitä, jotka eivät oikeastaan sosiaaliohjaajalle kuuluisi, mutta jotka hoidetaan, koska ajatellaan asiakkaan etua ja halutaan turvata asioiden eteenpäin saattaminen.

*”Kyllä mä koen niin, että sosiaaliohjaajalla on monimutkaisista asiakasprosesseista paljon tietoa ja kokemusta. Meillä on käytännön työn takia tietoa myös yhteiskunnan tilasta, organisaatioista ja niiden toimintatavoista, lainsäädännöstä ja laaja yleistietämys eri palveluista, muistakin kuin PoSan omista (palveluista).”*

Sosiaaliohjaajat kokivat myös, että heillä on paikallista tietoa asiakkaan tilanteesta ja mahdollisuuksista. Esimerkiksi lastensuojelussa jäsenkunnan sosiaaliohjaaja toimii usein sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisenä tiedon välittäjänä. Lisäksi asiakkaille on useimmiten annettava muutakin tietoa kuin sen asian vuoksi, miksi hän tuli vastaanotolle. Missä tahansa asioissa voidaan olla yhteydessä sosiaaliohjaajaan ja asiakkaan palveluntarpeeseen on vastattava. Joskus sosiaaliohjauksessa tarvitaan hyvin nopeitakin ratkaisuja, joilla voi kuitenkin olla kauaskantoiset vaikutukset asiakkaan elämään. Eri sektoreiden ja monimutkaisten asiakasprosessien ymmärtäminen ja hallitseminen vaatii silloin sosiaaliohjaajalta jatkuvaa asioiden oikeellisuuden tarkistamista, kuten seuraavissa haastatteluvastauksissa todetaan:

*”On osattava toimia ja puhua kuten kyseenomainen paikka vaatii.”*

*”Lakia tulee osata myös tulkita ja sovittaa asiakastyöhön erilaisissa tilanteissa. Tehdyt päätökset tulee kuitenkin olla lainvoimaisia...me seisotaan aina tehtyjen päätösten takana henkilökohtaisesti... eli just se viranomaisvastuu, se seuraa meidän toimissa aina.”*

Terveiden - ja hyvinvointilaitos (THL) teettämä valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen Valtaistuksen (2012) mukaan sosiaaliohjaajat tekivät keskimäärin suuremman osan työajastaan toimeentulotukityötä kuin sosiaali-

työntekijät. Aikuissosiaalityön merkittävimmät asiakasryhmät olivat päihdeidenkäyttäjät, työttömät ja pitkäaikaistyöttömät sekä nuoret asiakkaat. Vastaajien asiakaskunnassa oli pääasiassa enemmän säännöllisesti tavattavia kuin satunnaisia tai kertaluontoisesti tavattavia asiakkaita. Aikuissosiaalityön työskentely kohdentui useimmiten asiakkaan elämänhallintaan ja toimeentuloon, mutta myös työttömyyteen sekä päihteisiin ja riippuvuuteen liittyvät elämäntilanteet olivat usein työskentelyn kohteena. Aikuissosiaalityön palvelujen lisäksi vastaajien asiakkaat tarvitsivat työvoimapalveluja, terveysterveystoimintapalveluja, asumispalveluja sekä päihdepalveluja. Verkostotyö muiden viranomaisien ja toimijoiden kanssa kuuluu olennaisena osana aikuissosiaalityössä toimivien työnkuvaan. Yhteistyötä useiden toimijoiden kanssa tapahtuu päivittäin. Eniten vastaajat toimivat yhteistyössä Kelan, sosiaaliviraston muiden palveluiden sekä TE-toimiston kanssa. (Blomgren & Kivipileto 2012, s. 4.)

Ydintehtävänä ja toisaalta myös asiantuntijuuden yhtenä tasona sosiaaliohjauksessa nähtiin myös tiedon välittäminen, jolle oli pääsääntöisesti kolme eri suuntaan: päättäjille asiakastyön tilasta, yhteistyötahoille tilannekartoitukselta saatu tieto, asiakkaalle toimintaohjeet ja palvelusuunnitelmassa sovitut asiat. Etenkin jäsenkunnassa toimivilla sosiaaliohjaajilla oli merkittävä rooli tiedonvälittäjänä, koska palveluja on tuotteistettu ja etenkin PoSan toimintakauden alkuvaiheissa kuntayhtymän tuomat muutokset vaikuttivat hetkellisesti kuntalaisten tiedon ja palveluiden saantiin.

Tiedonvälittäjän rooli suhteessa asiakkaaseen koettiin olevan erityisen merkityksellinen. Sosiaaliohjaajat kokivat tärkeäksi sen, että sosiaaliohjaaja on asiakkaiden tavoitettavissa ja toimii niin sanottuna lähityöntekijänä, etenkin syrjäytyneiden ja heikon psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn omaavien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan edunajaminen tällaisissa tilanteissa koettiin tärkeäksi. Moni vastaajista kuvaili tilannetta, että joskus asiakkaan saattaa olla vaikeaa tavoittaa kaikkia virnaomaisia, jolloin hän yleensä ottaa yhteyden sosiaaliohjaajaan kysyäksseen neuvoa. Tällöin on kuitenkin tärkeää, että sosiaaliohjaaja työskentelee oman toimivaltansa mukaisesti. Sosiaaliohjaajan tulee myös tarkistaa ennen omaa toimintaansa, mitä asiakkaan asiassa on tehty missäkin virastossa.

Kaksi sosiaaliohjaajaa kommentoi tiedonvälittämisestä asiakastyössä seuraasti.

*”...riippuu niin tilanteesta tuleeko siellä (asiointipaikassa) kaikki asiat puheeksi kerralla. Kun kyseessä on pitkäaikaistyötön tai mielenterveyspotilas, niin asiakas ei aina itse ole tietoinen kaikista palveluista. Sosiaaliohjaajan on huolehdittava siitä, että palvelut pelittää asiakkaan hyväksi.”*

*”Asiakas tarvitsee tiedotuskanavan, jotta tietää mihin hänellä on oikeus ja mitkä on omat vastuu.. Pitäisi välttää asiakkaan pompottelua, ja varmistaa itse, että asiakkaan palveluiden saanti turvaantuu.”*

Sosiaaliohjaajalla koettiin olevan osavastuuta tiedonvälityksestä myös yhteistyötahoille sekä työnantajalle. Päättäjille tiedottaminen omasta työstä koettiin tärkeänä asiantuntijatyönä. Se asetti kuitenkin sosiaaliohjaajille haasteita, koska usein työnantaja haluaa tulokset mitattavassa ja/tai tilastoitavassa muodossa. Tietokone-ohjelmien koettiin auttavan tilastointitiedon keräämisessä jonkin verran, mutta ne eivät kuitenkaan pysty kertomaan kaikkea, mitä asiakastyössä tapahtuu. Oman työn sanoittamista joudutaan tekemään paljon. Työskentelyn tuloksellisuudesta ja tavoitteellisuudesta huolehtiminen koettiin olevan toisinaan vaikeaa sen vuoksi, koska asiakastyössä on niin monta vaikuttavaa tekijää: asiakkaan muuttuva tilanne, yhteiskunnan ja lainsäädännön normit, työyhteisön toimintaohjeet ja paikalliset mahdollisuudet.

Sosiaaliohjaukseen sisältyi vastaajien mielestä myös osavastuuta taloudellisten asioiden, kuten määrärahatilanteen, huomioinnista. Hyvä esimerkki on määrärahasidonnaiset päihdehuollonpalvelut tai subjektiiviset oikeudet, kuten moni vaikeavammaisten palveluista. Päihdeongelmat kasvavat jatkuvasti, mutta avokuntoutuksen keinoja suositellaan ensisijassa ennen laitoshoittoa. Pitkäaikaistyöttömät, mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät asiakkaat ovat usein niitä, jotka eniten käyttävät sosiaali- ja terveyspalveluja, joten tämän vaikean asiakasryhmän kanssa on sosiaaliohjaajien mukaan tärkeää ja kannattavaa työskennellä, jotta meno-puolta pystyttäisiin hallitsemaan.

Vammaispalveluita sen sijaan kuormittaa usein vanhusväestön kasvanut asiakasmäärä. Toimintakyvyn alentuessa moni ikääntynyt hakee palveluita



vammaispalveluista, vaikka asiakas ei täytä lainsäädännöllisiä kriteereitä palvelun saamiseksi. Ristiriitatilanteita syntyy, jos asiakas tai yhteistyökumppani näkee palveluiden tarpeen täysin toisesta näkökulmasta. Vammaispalvelun sosiaaliohjaajan työstä paljon kului aikaa subjektien oikeuksien selvittämiseen sekä asiakkaalle että toisille viranomaisille. Se koettiin vammaispalveluiden sosiaaliohjaajan yhdeksi ydintehtävistä ja miellettiin erityisosaamisen alueeksi. Vammaispalvelut sisältävät erilaisia hajanaisia palveluita ja tukimuotoja, joista kuitenkin pitää tietää ja on osattava kertoa niistä asiakkaalle, jolle palvelusta voisi olla hyötyä ja hänelle muodostuu siihen oikeus. Vammaispalveluissa työskentelee vain yksi sosiaaliohjaaja, ja hän toimii siten myös moniammatillisissa tapaamisissa ja asiakaspalavereissa sekä kotikäynneillä oman työnsä edustajana. Vammaispalvelun sosiaaliohjaajalla on tietoa lainsäädännön perusteluista, toimintaohjeista, määrärahoista ja usein myös asiakkaan tilanteesta.

Yleisesti ottaen sosiaaliohjaajiin ottivat yhteyttä sekä asiakkaat että yhteistyötahot haastavissa tilanteissa silloin, kun asiakkaan tilanne on jo vaikeutunut, ja tarvitaan sosiaalityön asiantuntijuutta. Yhteyttä otetaan usein myös silloin, kun on kyse niin sanotusta rajatapaus-asiakkaasta eikä tiedetä, miten tilanteessa tulisi toimia. Sosiaaliohjaajilta odotetaan usein ratkaisuja ongelmiin. Sosiaaliohjaajat kokivat, ettei sosiaalityöllä aina ole täydellistä ratkaisua ongelmatilanteisiin. Tässä kohtaa sosiaaliohjaus nähtiin toisaalta myös pulmallisena suhteessa muihin sosiaali- ja terveystalouteihin. Sosiaaliohjaajan roolia ja tehtäviä oli toisinaan vaikea määritellä muille ammattilaisille.

*”Ei ole vielä kirkastunut sosiaaliohjauksen rooli kaikille, se on vaikea rooli...ei sillä ole yhtä voimakasta statusta kuin muilla...ei sitä (sosiaaliohjausta) ole niin paljon huomioitu näissä meidän palveluissa. Muissa ammattiryhmissä ei aina oikein ymmärretä, missä roolissa me ollaan, ja mitä voimme oikeasti tehdä.”*

Työkokemuksen tuoma tieto sekä koulutus nähtiin myös yhtenä vaikuttavana tekijänä sosiaaliohjaajan asiantuntijuudessa ja osaamisessa. On työkokemus ollut sitten lyhyt tai pitkä, jokaisella vastaajalla oli silti tarvetta saada täsmäkoulutusta työhönsä. Moni vastaaja korosti myös tiimityöskentelyä ja asiakas-

tapausten läpikäymistä tiimeissä, koska muiden kokemuksista, ja uusista ja vaihtuvista asiakastapauksista oppii jatkuvasti. Moni sosiaaliohjaaja koki, että koulutus tuo mukanaan innovatiivisen ja luovan tavan ajatella ja tehdä työtä. Koulutus myös tukee työn hallittavuutta ja työssä jaksamista. Koulutuksen koettiin lisäävän sosiaaliohjaajan ammatillisuutta ja asiantuntijuutta sekä vahvistavan ammatti-identiteettiä.

Seuraavissa kommentteissa vastaajat perustelevat koulutuksen, työkokemuksen ja tiimityöskentelyn merkittävyyttä oman osaamisen ja ammatillisuuden lisääjänä.

*”On erilaisia tapoja ratkaista asia ja niistä on itse otettava selvää. Kokemuksista oppii. Kokenut työkaveri on myös hyvä ammatillisuuden lisääjä. Se mahdollistaa oman työn ja toimintatapojen peilaamisen, vaikka just työparityöskentelyssä. Työpaikan toimintalinjaukset vaikuttavat myös omaan toimintaan.”*

*”Oman työn sisällön ymmärtäminen ja hallinta on aika hyvä mittari kuvaamaan sosiaaliohjaajan asiantuntijuutta, ja se että saa vertaistukea muista vammaistiimin jäsenistä ja osaa peilata niihin omaa toimintaa...vaikeaa ja toisaalta kiinnostavaa on tulkinnat eri tapauksissa...kaikki se hiljainen tieto, mitä ei ole lue missään paperilla, vaan on tehtävä salapoliisintyötä.”*

Sosiaaliohjaus vaatii jatkuvaa mukautumista muuttuviin tilanteisiin sekä oman työn reflektointia, ammatillisuuden ylläpitoa sekä oman työn kehittämistä. Sosiaaliohjaus koettiin olevan tavoitteellista ja ammatillista sosiaalityötä, jonka pyrkimyksenä on ensisijassa ajaa asiakkaan etua ja vastata asiakkaan tarpeisiin. Sosiaaliohjaaja koettiin matalankynnyksen viranomaisena, joka huolehtii konkreettisen palveluohjauksen keinoin asiakasprosesseja eteenpäin viemisestä. Toisaalta sosiaaliohjaajan asiantuntijuus nähtiin pulmallisena eikä sitä oikein itsekään osattu määritellä. Oman työn hallinta oli sosiaaliohjaajilla hyvin vahva, mutta sosiaaliohjauksen sisältöjen näkyväksi tekeminen ja asiantuntijuuden määrittelemisen oli jo paljon vaikeampaa.

Lopputulemana voidaan todeta, että arvostava kohtaaminen, kuunteleminen, ei liikaa viranomaisroolia korostava keskustelu sekä konkreettinen, ihmisen arkeen pohjautuva ohjaaminen ja opastaminen koettiin sosiaaliohjaajan ydin-

osaamisen tärkeimmiksi tehtäviksi. Liian vahvan viranomaisroolin koettiin vaarantavan ihmisen kohtaamisen. Inhimillistä työtettä ja kohtaamistilanteiden rauhallisuutta korostettiin useimmissa vastauksissa. Moni vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaat kokevat sosiaaliohjaajan helposti lähestyttäväksi viranomaiseksi. Sosiaaliohjaajan paikallisuus jäsenkunnissa luo asiakkaille tunteen siitä, että sosiaaliohjaaja on helppo tuen ja avun saamisen lähde. Toisaalta tarvittavassa viranomaisroolissa pysyminen auttoi sosiaaliohjaajia itse säätelmään, mitä ottaa asiakkaalta vastaan.

*”En korostaisi niinkään asiakkuutta, vaan koen, että asiakas on avuntarvitsija, jota voin auttaa.”*

Vaikka kaikki sosiaaliohjaajat PoSassa ovat viranhaltijoita ja heillä on päätöksenteko-oikeus ja viranhaltijan vastuu, hyvin monesta vastauksesta ilmeni kuitenkin, että sosiaaliohjaajat eivät työssään halunneet korostaa omaa viranomaisrooliaan tai asiantuntijuuttaan. Sosiaaliohjaajat näkivät itsensä pikemminkin tavallisina ihmisinä, jotka voivat tietopohjansa ja kokemuksensa avulla auttaa avuntarvitsijaa.

*”En koe olevani asiantuntija. Mutta hoidan prosessia ja tiedän siitä paljon.”*

*” Koen olevani silti ihan tavallinen ihminen, vaikka minulla on eri työtehtäviä ja rooleja...niin silti on oltava ”ihminen ihmiselle”, ilman mitään seinää siinä välissä.”*

Mielenkiintoista oli se, että sosiaaliohjaajien oli vaikea nähdä itseään asiantuntijoina. Melkein kaikki haastateltavat sosiaaliohjaajat vastasivat tähän, etteivät he koe itseään varsinaisiksi asiantuntijoiksi. Toisaalta kysymyksissä, joissa pyydettiin kuvaamaan sosiaaliohjaajan ydinosaamista, sosiaaliohjauksen työskentelytapoja ja asiakkaan kohtaamisen keinoja, vastaajat kuvailivat asiakastyötään hyvin monipuolisesti, eikä omaa asiantuntijuutta ja osaamista ollut enää niin vaikea määritellä. Vastaajat luettelivat erilaisia sosiaalityön auttamiskeinoja ja osasivat nimetä erityisosaamisen alueitaan. Haastatteluai-  
neistosta nousi selkeästi esille sosiaaliohjaajien osaamisen ja työtehtävien

monipuolisuus, mutta sitä ei osattu nähdä asiantuntijuudenmuotona, vaan kuuluvan osana normaaliin arkityöhön.

### 7.7 Sosiaaliohjauksen työ- ja toimintatavat

Sosiaaliohjaajien haastatteluissa asiantuntijuutta huomattavasti paremmin pystyttiin kuvailemaan niitä toimintatapoja, joita työssä käytetään. Sosiaaliohjaajalla koettiin olevan työtehtäviä hyvin monipuolisesti, ja vastaajilla olikin välillä hankaluuksia muistaa yhdellä kertaa, mitä kaikkea työssään kohtaatkaan, millaisia asiakkaita on tullut vastaan, millaisia asioita he työssään havainnoivat ja miksi toimivat juuri niin kuin toimivat. Moni halusi tehdä omiin vastauksiinsa vielä joitakin lisäyksiä. Tämä kertoo mielestäni osaltaan sosiaaliohjauksen työtehtävien määrittelemättömyydestä. Syynä voi olla myös se, ettei sosiaaliohjauksen taustateorioita osattu jäsenellä, vaan sosiaaliohjauksen nähtiin olevan hetkessä elämistä ja asiakastilanteeseen reagoimista.

Työpajakokouksessa toukokuussa 2011 sosiaaliohjaajat muodostivat seuraavan listan asiakastyönsä sen hetkisistä työmenetelmistä, jotka olivat yhteneväisiä sosiaaliohjaajien myöhempien teemahaastattelun tulosten kanssa.

#### Sosiaaliohjauksessa käytettävät työmenetelmät (toukokuu 2011):

- Kuunteleminen ja kohtaaminen
- Palveluohjaus ja neuvonta
- Asiakasvastaanotto
- Kotikäynti
- Motivoiminen
- Aktivointi
- Asiakkaan osallisuus ja osallistaminen
- Taloudellinen tuki
- Palvelutarpeen arviointi
- Palvelusuunnitelmat ja asiakassuunnitelmat
- Päätöksenteko
- Verkostotyö (eri ammattiryhmät ja asiakkaan verkosto)
- PoSan toiminta- ja soveltamisohjeet
- Voimassaolevat hakemukset
- Lainsäädäntö
- Määrärahasidonnaisuus
- Paikallistuntemus

- Omatoiminen tiedon etsintä ja hallinta
- Päättäjille tietoa asiakkaiden tarpeista ja miten niihin voidaan vastata
- Maalaisjärki
- Eettisyys
- Koulutus ja ammattitaito

Sosiaaliohjauksen tärkeimmiksi toimintatavoiksi katsottiin siten asiakkaan kokonaisvaltainen ja henkilökohtainen palveluohjaus, konkreettisten palveluiden tarjoaminen, syrjäytymisen ehkäisy, tavoitteellisuus ja itsenäisen suoriutumisen edistäminen ja tukeminen, tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu, lainsäädännön ja toimintaohjeiden noudattaminen sekä yhteistyö. Oikeastaan sosiaaliohjauksessa koettiin olevan kyse kaikenlaisten, asiakkaan hyvinvointia edistävien palvelujen ohjaamisesta ja tukemisesta.

Haastatteluvastauksissa sosiaaliohjausta lähdettiin määrittelemään usein lainsäädännöllisenä palveluohjauksena ja neuvontana, koska lainsäädäntö on suurelta osin PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjausta määrittelevin tekijä. Lainsäädännön ja työpaikan toimintaohjeiden koettiin antavan raamit työlle ja sille, missä ja miten voi toimia. Tarkentavissa kysymyksissä, joita esitin haastattelurungon ulkopuolelta, sosiaaliohjaajat alkoivat kuitenkin tarkentaa, miten asiakastyössään toimivat. Vastauksista ilmeni, että kyse on oikeastaan pitkäntähtäimen ja tavoitehakuisen asiakasprosessin hoitamisesta.

Työskentelytavoista kysyttäessä selkein havainto oli, että sosiaaliohjaajat arvottivat ihmisen kunnioittavan kohtaamisen ja asiallisen kohtelun korkealle. Ihmistä arvostavalla ja ennakkoluulottomalla kohtaamisella on vastaajien mielestä koettu olevan kauaskantoisemmat vaikutukset. Asiakkaan kohtamiseen ja asiakastyöhön liitettiin turvallisuuden tunteen, empatian ja luottamuksellisuuden luominen, joiden katsottiin antavan hyvät lähtökohdat työlle.

*”Se on sellainen sisäänrakennettu sosionomi, joka lyö päälle, kun töitä tehdään.”*

Sosiaaliohjauksessa katsottiin tapahtuvan myös vaikeiden asioiden esille ottamista ja niiden käsittelyä. Asiakas saattaa olla myös voimakkaasti eri mieltä itseään koskevissa asioissa. Työn nähtiin sisältävän paljon myös asiakkaan

tunteiden vastaanottoa sekä joskus niiden sanoittamista asiakkaalle itselleen. Asiakkaan tilanne ja käyttäytyminen eivät kuitenkaan vastaajien mukaan saa viedä työntekijää mukanaan, kuten seuraavista kommenteista on luettavissa.

*”Laissa ja ohjeissa on tulkinnallisuutta, ja sitten pitää vaan löytää se asiakkaan kannalta paras ratkaisu. Ristiriitojen käsittely on osa työtä.”*

*”Asiakassuhde tulee olla kuunteleva, mutta sellainen joka ei mene liiaksi mukaan asiakkaan ongelmiin ja tarinaan, asiakkailla on tapana yrittää vedota tunteisiin ja viedä työntekijä mukana samaan tunnetilaan, pitää itse vetää rajat sille, mitä työnkuvaan oikeasi kuuluu.”*

Henkilökohtainen kontakti nähtiin asiakastyössä välttämättömänä ainakin ensimmäisillä tapaamiskerroilla. Tämä tukee sosiaaliohjaajien mielestä työn vaikuttavuutta ja tavoitteellisuutta. Kuunteleminen, asioista keskustelu, tilanteiden selkiyttäminen ja palvelutarpeen arviointi määriteltiin henkilökohtaisen asiakastapaamisen ydinsisällöksi. Sosiaaliohjaajat kokivat tärkeäksi antaa asiakkaalle kuvan, että aina voi olla yhteydessä, jos on kysyttävää. Kun asiakkaan tilanteeseen perehdytään asianmukaisesti, tehdään myös oikeudenmukaisia toimeentulotuki-ratkaisuja. Mikäli asiakasta ei koskaan kuitenkaan tavata, vaan käsitellään esimerkiksi kaikki toimeentulotukihakemukset kirjallisesti, se ei ole asiakkaan kannalta hyvä asia eikä kannattavaa myöskään taloudellisesti. Asiakastyö ei saisi olla ”liukuhihnatoimintaa”, koska silloin on käytäntö ja sosiaalityön tavoitteet ovat ristiriidassa keskenään.

Vaikka ohjaustilanteet sisältävät paljon kuuntelua ja keskustelua, se ei tarkoita sitä että sosiaaliohjaaja tekisi asiakkaan puolesta asioita. Sosiaaliohjaus nähtiin enemmänkin pitkäjänteisenä työnä ja tavoitteellisena muutostyönä. Kasaantuneet ongelmat eivät ratkea hetkessä eikä sosiaaliohjaajallakaan aina ole valmista ratkaisua kaikkeen. Asiakas saattaa myös jättää tulematta sovituille asiakasvastaanoitoille. Sosiaaliohjaajien työ sisältää siten myös asiakkaan motivointia ja aktivointia:

*”Yksi kriteeri itsellä työskentelyssä on kysyä asiakkaan tulevaisuudesta, koska se kertoo asiakkaasta lisää, muun muassa masentuneisuudesta...mennyt ei voi muuttaa mutta tulevaisuutta voi.”*

Vastaajat pohtivat paljon sosiaaliohjaajan kontrolloijan roolia. Sosiaaliohjaajat kuvasivat vastauksissaan sitä, että asiakkaille on kerrottava selkeitä realiteetteja siitä, miten yhteiskunnassa eletään ja mitä häneltä odotetaan. Sosiaaliohjaajat korostivat toisaalta asiakkaan tukemista ja tarvittavan ohjauksen antamista itsenäinen suoriutuminen tukemiseksi, toisaalta asiakastilanteet vaativat työntekijältä tiettyä tiukkuutta sovitusta asioista. Johdonmukaisen toiminnan koettiin takaavan kaikille oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu ja tuovan turvaa ja oikeutta ihmisille, kuten seuraavassa kommentissa eräs sosiaaliohjaaja toteaa:

*”Kontrolli on oltava, jotta kohdataan kaikki oikeudenmukaisesti. Jokainen on arvokas.”*

Asiakkaan tilanteen seuraaminen sosiaaliohjauksessa etenkin pitkissä asiakasprosesseissa koettiin myös tärkeäksi toimintatavaksi. Sosiaaliohjaaja ohjaa ja seuraa asiakasprosessia sekä arvioi tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan kanssa. Tässä kohtaa sosiaaliohjaajat näkivät tärkeänä sen, että sama viranhaltija vie asian loppuun asti, koska asiakkaan tilanne voi olla niin paha, että hänellä ei ole itsellään voimia itsensä auttamiseksi. Moni vastaajista koki, että yhteiskunnallinen tilanne on syrjäytyneelle tällä hetkellä hyvin hankala. Vastauksissa korostettiin vastuutyöntekijän roolia yhtenä tuloksellisen työskentelyn lähtökohtana.

Asiakastyön tavoitteellisuutta sosiaaliohjaajat halusivat vielä omassa työssään lisätä. Palvelusuunnitelmien hyväksikäyttö entistä paremmin koettiin tärkeäksi työvälineeksi sosiaaliohjauksessa. Kotikäynnit eli jalkautuva sosiaalityö koettiin myös hyvänä joissakin asiakastapauksissa ja etenkin vammaispalveluissa, koska se antaa asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltaisemman kuvan ja ymmärryksen. Asiakkaalla on lakisääteinen oikeus henkilökohtaisen palvelusuunnitelman laatimiseen niin halutessaan. Vammaispalveluissa palvelusuunnitelma laaditaan aina uusille asiakkaille ja ensi kertaa palveluja haakeville, mikäli asiakas siihen itse suostuu. Palvelusuunnitelmat ovat työkalu myös sosiaaliohjaajalle oman työskentelyn arvioimiseen ja seurantaan.

### 7.8 Millaisia yksilöitä/ryhmiä sosiaaliohjaus parhaiten palvelee?

Sosiaaliohjauksella nähtiin olevan vaikuttavuutta etenkin haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten elämään. Päihde- ja mielenterveysongelmat, velkaantuminen ja toimeentulovaikkeudet, psyykkinen ja fyysinen vammautuminen, pitkäaikaistyöttömyys ja yksinäisyys ovat vastaajien mukaan tyypillisimpiä syitä asiakaskäynteihin. Vaikeiden riippuvuussairauksien, mielenterveysongelmien ja talousongelmien seurauksena syntyy usein syrjäytymistä, pitkälle kehittyntä velkaantuneisuutta ja tulottomuutta, rikollisuutta ja moniongelmaisuutta. Kuntouttavassa työtoiminnassa eniten työllistävät niin sanotut rajatapaus-asiakkaat, jotka ovat selkeästi liian vajaakuntoisia oikeisiin töihin, mutta joilla ei ole esim. diagnoosia työkyvyttömyyttä aiheuttavasta sairaudesta tai vammasta. Tällaisten henkilöiden sairauslomien, tutkimusjaksojen tai mahdollisen eläkeprosessin aloittaminen vie paljon aikaa ja selvittelyä, koska useimmiten asiakas on niin heikossa kunnossa, ettei itse pysty asiansa viemään eteenpäin.

Sosiaaliohjaajat nostivat vastauksissaan esille myös yksinasuvien ja vähävaraisten ikäihmisten asiointin lisääntymisen aikuissosiaalityössä. Päihteidenkäyttö on myös lisääntynyt etenkin yksinäisillä vanhuksilla, mikä saattaa pahentaa myös mielenterveysongelmia. Lisäksi toimintakyvyn heikkeneminen synnyttää ikäihmisissä tarvetta hakea vaikeavammaisille tarkoitettuja erityispalveluita. Ikäihmiset tarvitsevat paljon henkilökohtaista ja selkeää ohjausta ja neuvontaa sekä palveluista tiedottamista. Suurin osa ikäihmisten asiointista liittyy vastaajien mukaan ohjauksen ja neuvonnan antamiseen, etuuksien hakuun ja kaavakkeiden täyttöön. Etenkin jäsenkunnissa, joissa ei ole esim. Kelan toimistoa, tulevat vanhusasiakkaat usein sosiaaliohjaajan vastaanotolle tällaisissa tilanteissa.

Sosiaaliohjaajien asiakkaista moni kärsii yksinäisyydestä. Sosiaaliset verkostot, perhe ja sukulaiset ovat saattaneet hajaantua eri paikkakunnille tai puuttuvat kokonaan. Yksinhuoltajat, yksinäiset keski-ikäiset miehet ja yksinäiset vanhukset ovat vastaajien mukaan tyypillisimpiä sosiaaliohjaajan asiakkaita.



Vastauksissa todettiin myös pitkäaikaistyöttömyyden ja kouluttamattomuuden olevan sellaisia syitä, jotka saavat asiakkaan ohjautumaan sosiaalitoimen asiakkaaksi esim. kuntouttavan työtoiminnan, aktivointihaastattelujen ja toimeentulovaikeuksien kautta. Etenkin nuorten aikuisten n. (25-30-vuotiaiden) työllisyysongelmat ja koulutuksen keskeyttäminen on vastaajien mukaan hyvin tyypillistä. Nuorille ”oman paikan” löytäminen elämässä voi olla haastavaa. Motivaation puute, työelämästä syrjäytyminen, masennus ja päihdeongelmat sekä työelämän pelisääntöjen puuttuminen ovat yleistä nuorilla asiakkailla. Taitamattomuus ja piittaamattomuus raha-asioissa saattaa ajaa myös palkkatyössä käyviä sosiaalitoimen asiakkaaksi.

Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan koe itse tilannettaan ongelmalliseksi ja saattavat olla asiakkaana vasten tahtoaan. Monilla saattaa olla työelämänpelisäännöt hukassa, ja halutaan esimerkiksi heti kova palkka, vaikka viimeisimmästä työsuhteesta paljon aikaa tai ammatillinen koulutus puuttuu. Joskus asiakkaan omat käsitykset ovat eri kuin todellisuus. Hämmästyttävän moni asiakas tyytyy myös melko usein vähimmäiseen toimeentuloon. Joskus se voi olla asiakkaalla edullisempi vaihtoehtokin, sillä esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta omalla paikkakunnalla voi jäädä asiakkaalle enemmän rahaa käteen kuussa kuin työkokeilusta, joka pitää suorittaa toisella paikkakunnalla.

Hyvin selkeästi asiakkuuksien laadussa näkyi se, että sosiaaliohjaajan vastaanotolle hakeudutaan, kun tarvitaan viimesijaista toimeentuloturvaa ja tukea ja/tai omat voimavarat ovat vähissä. Kun ongelmat pitkittyvät, myös mahdolliset mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä muut fyysiset terveysongelmat lisääntyvät ja sitä myöden asioiden hoitaminen jää tekemättä. Vammutuneissa henkilöissä on asiakkaana henkilöitä, jotka eivät aina pysty itsenäiseen suoriutumiseen vaikka niin haluaisivatkin.

*”Mielenterveysongelmaiset ja mielenterveyskuntoutujat tarvitsevat tukea selviytymiseen ja hyötyvät henkilökohtaisesta tapaamisesta. Silloin saa apua asioiden selvittelyyn ja soitteluun eri paikkoihin, jos ei ole omia voimavaroja. Moniongelmaisille virastoissa asiointi voi toisaalta viedä asiakkaan voimavaratkin.”*

Toisaalta sosiaalitoimen asiakkuuksissa ei nähty ”tyypillistä asiakasta.” Asiakkuus ei katso sosioekonomista asemaa. Esimerkiksi vaikea elämänkriisi, lapsiperheet, lastensuojelun asiakkuus tai maahanmuutto voi olla syitä aikuissosiaalityön palveluihin ohjautumiselle. Myös paikalliset ongelmat voivat aiheuttaa asiakkaan ahdingon, kuten esim. työllisyys- ja asuntotilanne. Aina asiakkaalla ei tarvitse olla mitään ongelmaa, vaan asiakas haluaa tulla kysymään neuvoja ja puhumaan asioistaan sosiaaliohjaajan kanssa.

### 7.9 Tulevaisuuden haasteet sosiaaliohjauksessa

Sosiaaliohjaajat kokivat, että nykyisellään aikuissosiaalityötä koskeva lainsäädäntö vastuuttaa ihmistä liikaa sellaisissa asioissa, joihin he eivät voi itse vaikuttaa. Tämä syrjäyttää heikko-osaisempia yhä kauemmas yhteiskuntaelämästä. Sosiaaliohjauksen haluttiin panostavan etenkin syrjäytymisen ehkäisyyn, kuten seuraavassa haastatteluvastauksessa on pohdittu.

*”Tarvitaan erilaisia matalan kynnyksen tukitoimia ja sosiaalisen kuntoutuksen muotoja. Että pystyttäis lisäämään asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta ja tukemaan sitä...vähemmän sitä kontrollin korostamista...vaikka sitäkin jossakin kohtaa tarvitaan. Tällä hetkellä vastuutetaan liikaa asiakkaita ”keppiä ja porkkanaa” systeemillä. Kunnilla pitäisi olla enemmän liikkumavaraa ja mahdollisuuksia kehittää vaativaa asiakastyötä. Paikalliset erot on tällä hetkellä suuria. Mun mielestä ei ole täysin yhdenvertaisia toimintatapoja ja lain tulkintaa Suomessa. Asiakkaat on oikeesti tosi eriarvoisessa asemassa valtakunnallisesti.”*

Asiakkaiden syrjäytymisloukut muodostuvat sosiaaliohjaajien mukaan jo varhaisessa vaiheessa täysi-ikäisyyden kynnyksellä. Yhä useammat nuoret aikuiset jäävät kotiin ilman koulutusta tai työtä, joista saattaa seurata työelämästä syrjäytymisen, velkaantumisen ja muiden sosiaalisten ongelmien kierre. Yhä nuorempien henkilöiden pitkäaikaistyöttömyys, asunnottomuus, tulottomuus, maahanmuutto ja vaikeat mielenterveys- ja päihdeongelmat olivat vastaajien mukaan lisääntyneet sosiaaliohjaajien asiakkuuksissa, ja ne koettiin myös tulevaisuuden haasteiksi. Moniongelmaiset asiakkaat jäävät sosiaalitoimen asiakkuuteen usein pitkäksi aikaa, eikä heillä usein itsellään ole voimavaroja tilanteensa selkiyttämiseen. Erityinen huomio oli se, että vaikka so-

siaalihjaajan asiakkuudet olivat usein pitkiä, asiakkaat tarvitsivat silti paljon sosiaaliohjaajan apua ja tukea. Tämä kertoo ihmisten ongelmien vaikeusasteesta ja siitä, että usein asiakastilanteet eivät ole hoidettavissa vain yhdellä tapaamiskerralla.

Maahanmuuttajien kohdalla lainsäädännön koettiin olevan ristiriidassa todellisen tilanteen kanssa. Asiakastilanteiden sujuvuus ei aina ole helppoa, ja esim. maahanmuuttajan toimeentulotuki herättää paljon kysymyksiä. Sosiaalihuoltolaki ja toimeentulotukilaki eivät suoraan tyrmää maahanmuuttajan oikeutta saada apua ja palveluita, vaikka oikeutta Suomen sosiaaliturvaan ei olisikaan. Myös ikääntyvien ihmisten määrä lisääntyy ja toimintakyvyn heikkeneminen näkyy jo nyt lisääntyneenä työmääränä sosiaalipalveluissa.

Haasteellisen asiakaskunnan vuoksi sosiaaliohjaajat kokivat tärkeänä kehittämistä ja arvioida omaa työtään. Kehittämistyön ajateltiin lähtevän omasta työstä pienin askelin. Esimerkiksi palvelukokonaisuuksien kehittäminen edelleen asiakaslähtöisemmiksi sekä peruspalveluiden toimivuuden ja asiakasohjauksen tarkentaminen koettiin tällaisiksi oman työn kehittämiskohteiksi. Tätä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi parantamalla paikallisten toimijoiden yhteistyötä yhteisten asiakkaiden kohdalla, ja räätälöimällä kuntouttavan työtoiminnan sisältöjä paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Palvelusuunnitelmiin panostaminen ja niiden johdonmukaisempi käyttö työvälineenä koettiin myös tärkeäksi tulevaisuudessa, jotta asiakkaan kokonaistilanne pystyttäisiin huomioimaan paremmin.

*”Tulevaisuudessa pitäisi kuntouttavassa työtoiminnassa keskittyä matalan kynnyksen työpaikkojen luomiseen ja ns. valmentavien työpaikkojen tarjoamiseen...ja sitä kautta ihmisyyden ylläpito. Kaikista ei ole oikeasti töihin, mutta kyllä huonompikin voi tehdä töitä ja sellaiselle työlle pitäisi löytyä myös arvonsa... että ymmärrettäisiin, että siihen on kannattavaa ja tuottavaa satsata.”*

Mahdollisuus keskittyä enemmän ennaltaehkäisevään työhön koettiin tulevaisuuden suhteen tärkeänä. Tärkeimpänä ennaltaehkäisevän työn asiakasryhmänä aikuissosiaalityössä nähtiin mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä lapsiperheiden taloudellisiin ongelmiin ja nuoret pitkäaikaistyöttömyyteen

keskittyminen. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä pitkäaikaistyöttömät käyttävät eniten sosiaali- ja terveyspalveluita PoSassa, ja heidän asiakkuutensa ovat useimmiten myös pitkiä. Sosiaaliohjaajat kokivat, että ongelmien varhainen havaitseminen ja niihin puuttuminen tuottavat lopulta eniten taloudellista hyötyä sekä helpottaa myös omaa työtä. Parhaiten näiden haasteellisten asiakasryhmien ennaltaehkäisevän työn koettiin onnistuvan peruspalveluissa, jotka ovat kattavia, toimivia ja joihin on helppo hakeutua.

Sosiaaliohjauksessa tärkeänä koettiin arkielämää tukevien elementtien sisällyttäminen asiakastyöhön sekä toimeentulotukityö. Asiakkaan osallisuuden ja omatoimisuuden lisääminen ja tukeminen koettiin myös tärkeänä niin toimeentulotukityössä kuin vammaispalveluissa.

*”Matalankynnyksen palveluita pitäisi kehittää ja niihin panostaa...siihen ennaltaehkäisyyn ennen kuin kaikki kaatuu päälle...nyt ei juurikaan ehditä tekemään ehkäisevää työtä. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden, tulottomien ja pitkäaikaistyöttömien kohdalla pitäisi soveltaa erilaisia tuen muotoja siihen asiakkaan tilanteeseen sovittaen.”*

*”Ihmisten ajelehtimiseen puuttuminen. Tuntuu että välillä potkitaan asiakasta vaan syrjemmälle ja vastuutetaan asioista, joille ei itse voi juuri mitään, viranomaisillakin on ns. vastuunsiirtoa.”*

Sosiaaliohjaajat kokivat kuitenkin kehittämistyön jäävän arjen aherruksen jalkoihin. Liika kiire työssä koettiin turhauttavana. Varsinainen sosiaalityö ja asiakastilanteisiin syventyminen koettiin jäävän kovin pinnalliseksi. Etenkin syrjäytyneiden, tulottomien ja moniongelmaisten kohdalla tulisi olla enemmän aikaa pysähtyä ja tehdä selkeämpiä interventioita ihmisten elämään. Perusosanalennuksissa viimeistään tulisi lain mukaan kiinnittää huomiota palvelusuunnitelman laadintaan.

Päihde- ja mielenterveysongelmat alkavat vastaajien mukaan olla niin haastavia, että päihdehuollon sekä mielenterveyspotilaiden palveluketjuihin ja hoitoonohjaukseen sosiaaliohjaajat kaipasivat lisää työvälineitä sekä koulutusta. Myös asiakkaan kohtaamiseen liittyvät sekä erilaiset persoonallisuushäiriöihin keskittyvät koulutukset, päihdehuollon vaihtoehtoiset palveluketjut ja haastavia asiakastilanteita käsittelevät koulutukset olivat monen vastaajan

toiveena. Haastavat asiakastilanteet, muuttuva väestörakenne, lakimuutokset ja uusien käytäntöjen soveltaminen koettiin asioiksi, joihin haluttiin koulutusta ja mahdollisuutta keskusteluun muiden alan työntekijöiden kanssa. Yhteiskunnalliset muutokset vaativat sosiaaliohjaajilta oman ammattitaidon ylläpitoa ja syventämistä. Koulutusten nähtiin tuovan myös konkreettisia työvälineitä lisää, koska silloin saa uusimman tiedon heti käyttöönsä sekä omaan työhön selkeyttä ja vahvistusta.

*”Tulevaisuudessa olisi tärkeää psykiatriseen hoitoon panostaminen, koska nyt avohoidossa liian vaikeita tapauksia, jotka eivät omillaan pärjää...ja sitte päihdehuoltoon panostaminen... tarvitaan enemmän strukturoituja työmenetelmiä ja matalan kynnyksen palveluketjuja.”*

Sosiaaliohjaajien tavoitteet olivat korkealla oman, tulevaisuuden työnkuvansa suhteen. Yhteiskunnallisen tilanteen, lainsäädännön muuttuminen, mahdolliset valtakunnalliset sote-uudistukset ja erilaiset rakenteelliset muutokset väestössä, ihmisten palveluiden tarpeessa ja paikallisissa olosuhteissa koettiin heijastuvan väistämättä sosiaaliohjaajan työhön. Sen vuoksi laajempien kokonaisuuksien ymmärtäminen, oman osaamisen laajentaminen ja halu tietää erilaisista vaihtoehtoisista palvelumuodoista sosiaalialalla nousivat sosiaaliohjaajien vastauksista selkeästi esille.

*”Kiinnostaa laajempien kokonaisuuksien ymmärtäminen tällä alalla, koska nälkä kasvaa syödessä. Myös oman osaamisensa laajentaminen eri palveluiden ja asiakasohjauksen osalta kiinnostaa....haluan tietää erilaisista asioista sosiaalialalla”*

Monessa vastauksessa sosiaaliohjaajat liittivät myös taloudellisen kokonaisajattelun omaan työhönsä. Taloudellisten asioiden huomiointi nähtiin osana viranomaisvastuuta. Esimerkiksi sosiaaliohjaajien toteuttaman kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan puuttua pitkäaikaistyöttömyyteen. Kuntouttava työtoiminta tuottaa ajan mittaan säästöä kunnalle/kaupungille, joka maksaa puolet alueensa pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatukimenoista. Tulottomien henkilöiden aktivointi ja kuntouttavan työtoimintapaikan järjestäminen voivat siten vaikuttaa vähentävästi pelkän toimeentulotuen varassa elävien henkilöiden asiakkuuksiin. Määrärahasidonnaisten palvelujen seuranta ja avohuol-

lon toimenpiteiden ensisijaisuus vaikutti myös sosiaaliohjaajan työhön. Oman työn jatkuva arviointi ja raportointi päättäjille koettiin myös kuuluvan sosiaaliohjaajan. Sosiaaliohjaaja tuo esille kehittämiskohteita tekemästään asiakastyöstä ja tekee tarvittaessa muutosehdotuksia.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että sosiaalityö on murroksessa eikä se ole enää samanlaista sosiaalityöntekijöiden tekemää toimeentulotukityötä ja asiakasvastaanottoa kuin ennen. Vastauksista selvisi, että sosiaaliohjaajat tekivät lähes samoja viranomaispäätöksiä ja yhtä haasteellista asiakastyötä kuin sosiaalityöntekijät. Sosiaaliohjaus nähtiin yhtenä sosiaalityön alueena. Asiakasprosessien hoitaminen ja vastuutyöntekijänä toimiminen oli sosiaaliohjaajille tuttua. Sosiaaliohjaajien tapa tehdä sosiaalityötä sisälsi kuitenkin enemmän arjessa tapahtuvaa ohjausta ja tukea. Sosiaaliohjaajat näkivät tärkeänä sen, että heillä on päätöksenteko-oikeudet toimeentulotukeen, kuntouttavaan työtoimintaan, päihdehuoltoon, vammais- ja kehitysvammapalveluihin sekä muihin sosiaalihuoltolain nojalla myönnettäviin palveluihin. Tällöin yhdellä työntekijällä säilyy kokonaiskuva asiakkaasta. Kuitenkin niin sanottua harmaata aluetta sosiaaliohjauksessa koettiin olevan sosiaaliohjauksessa liian paljon. Sosiaaliohjaajan roolia ei määritellä oikein missään, vaan useimmiten se on sosiaaliohjaajan itse tehtävä. Sosiaaliohjaajilla on toisinaan epävarmuutta rajanvedossa koskien omaa ammattiroolia, kuten seuraavassa sosiaaliohjaajan kommentissa kuvataan:

*”Työtehtävät tulevat olemaan samanlaisia kuin sosiaalityöntekijällä...tarvitaan lakimuutoksia, joissa määritellään sosiaaliohjaus tarkemmin. Pitäisi selventää mitä sosiaaliohjaaja oikeasti tekee. Nyt työnkuva on laaja ja repaleinen suhteessa palkkaukseen. Sosiaaliohjaaja on asiakasprosessin vetäjä ja vastuutyöntekijä, vaikka se on ollut ennen sosiaalityöntekijä”*

Yhdessä haastatteluvastauksessa kuvattiin sitä, miten sosiaaliohjaajan toimeentulotuen asiakkaana olevassa lapsiperheessä voi olla monta päällekkäistä ongelmaa, joihin asiakas hakee apua sosiaaliohjaajalta. Kuvitellussa tilanteessa molemmilla vanhemmilla on pitkäaikaistyöttömyyttä ja ammattitutkinnot puuttuvat. Yhdellä lapsista on sairaudesta johtuvia erityismenoja, ja hän tarvitsee tuekseen vammaispalveluita. Vanhemmilla on osaamattomuut-

ta taloudenhoidossa, ja näistä edellä mainituista syistä perhe on velkaantunut ja perheen toimeentulotuen tarve kasvaa joka kuukausi kiristyneen taloustilanteen vuoksi. Lisäksi toisella vanhemmista on mielenterveys- ja päihdeongelmia ja toisella muita terveysongelmia, jotka rajoittavat työn vastaanottamista perheen pienempien lasten hoidon ohella. Tällainen kuviteltu tilanne voisi kuvata hyvin sosiaaliohjaajan työssään kohtaamaa asiakasperhettä. Asiakastyössä huomioidaan esimerkiksi pelkän toimeentulotukilaskelman lisäksi muut perheenjäsenet, etenkin lapset. Aikuisten toiminta ja hyvinvointi vaikuttaa aina suoraan lasten hyvinvointiin, kasvuun ja kehitykseen. Sosiaaliohjauksessa on siten etsittävä parhaat ratkaisut niin asiakkaan kuin yhteiskunnan asettamien normien kannalta.

Eräs vastaajista kiteytti vastauksessaan sosiaaliohjauksen olevan sellaista sosiaalityötä, joka on viimesijaisin ihmisyyden ylläpitäjä silloin, kun asiakkaalla ei enää ole omia voimavaroja eikä muutakaan tahoja, josta saisi apua. Aikuissosiaalipalveluissa ei ylipäättään ole tarkkaan määritelty, millaisia asiakkaita otetaan vastaan, ja millaisia asiakasasioita hoidetaan. Sosiaalitoimeen voi ottaa kuka vaan ja missä asiassa tahansa. Sosiaaliohjauksella nähtiin kuitenkin olevan omat rajallisuutensa, eikä se pysty vastaamaan kaikkiin ihmisten tarpeisiin tai tasoittamaan kaikkia yhteiskunnan epäkohtia.

*”Saavutetaanko kuitenkin koskaan sellaista tilannetta, että kaikki olisi hyvin? ihmisten ongelma muuttuu, väestörakenne muuttuu, ylisukupolvisten kierteiden katkaiseminen ei käy käden käänteessä, ja ihmisten käyttäytyminen on ennakoimatonta. Millä tavalla niitä ongelmien noidankehiä voitaisiin estää tai vähentää?”*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA LOPPUPOHDINTA

Tutkimustulokset ja havaintoni aikuissosiaalityön tiimin palautekeskustelusta toivat selkeästi esille sen, että PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat kokivat tekevänsä pitkälle samoja työtehtäviä kuin sosiaalityöntekijät. PoSan aikuissosiaalityössä ratkaisulta- ja vastuu on yhtäläisesti myös sosiaaliohjaajilla eikä käytännön työtehtävillä ollut juurikaan eroavaisuuksia. Sosiaaliohjaajien toimenkuvat PoSassa ovat laajoja ja tehtävärakenne monipuolinen ja vaihteleva. Vastaajat toivat esille myös sitä, että aikuissosiaalityöntekijän virka on saattanut jäädä täyttämättä tai sosiaalityöntekijää ei muutoin ole ollut, joten sosiaaliohjaajat ovat tällöin tehneet myös sosiaalityöntekijän työtehtäviä useiden kuukausien ajan. Tällainen tilanne aikuissosiaalityössä sattui olemaan haastatteluhetkellä keväällä 2012. Sosiaaliohjaajat PoSassa ovat totuneet toimimaan ”harmaalla alueella” hoitamalla ne työtehtävät ja asiakastilanteet sen mukaan, mitkä omalle kohdalle ovat sattuneet tulemaan miettimättä sitä, kenen vastuualueelle työtehtävä kuuluu.

Yleisesti sosiaalityöntekijöiden työtehtävinä nähdään alan tutkimustiedon hyväksikäyttö ja yhteiskunnallisten ongelmien paikantaminen ja niihin vaikuttaminen. Sosiaalityöntekijät voidaan nähdä tiiminvetäjinä, jotka kehittävät asiakastyötä, heillä on vetovastuu asiakasprosesseista ja he toimivat pidempiaikaista sosiaalityötä vaativien, usein hyvin haasteellisten asiakkaiden kanssa.

PoSan aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajat toimivat kuitenkin hyvin itsenäisellä työotteella, hoitivat pitkiä ja monimutkaisia asiakkuuksia ja kehittivät osavastuullisesti aikuissosiaalityön toimintatapoja sekä paikallisesti että koko organisaation tasolla. Tärkeimpinä tehtävinään sosiaaliohjaajat kokivat sen, että asiakas saa ensisijaiset palveluiden ja etuudet käyttöönsä, asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja elämänhallintaa tuetaan konkreettisoin keinoin, syrjäytymisen ehkäisy ja siihen puuttuminen sekä henkilökohtaisen palveluohjauksen ja neuvonnan tarjoaminen asiakkaan tilanteensa vaatimalla tavalla. Inhimillinen ja asiakaslähtöinen työote ja asiakkaan kunnioittava kohtaaminen oli sosiaaliohjaajille tyypillinen toimintatapa asiakassuhdetta luotaessa.



Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä tiimipalaverin palautekeskustelussa (maaliskuu 2013) sosiaaliohjaajat alkoivat pohtia sitä, että sosiaaliohjaus sisältyy PoSan aikuissosiaalityössä jonnekin sosiaalityöntekijän tekemän työn ja palveluohjauksen ja neuvonnan välimaastoon, mutta tarkempi määrittely puuttuu. Sosiaaliohjaajille ei ollut vielä tuossa vaiheessa laadittu tehtävä- ja kennekuvauksia. Sosiaaliohjaajan sekalaista toimenkuvaa ja tehtävä- ja kennekuvauksia selittää ehkä se, että Posassa sosiaaliohjaajalla on laaja ratkaisuvallta ja vastuu erilaisissa sosiaalipalveluissa, mikä antaa sosiaaliohjaajalle valtuudet toimia hyvin erilaisten asiakkaiden ja työtehtävien parissa. Tämä koettiin PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa paikallisena erityisyytenä.

Sosiaaliohjaajat määrittelivät haastatteluvastuksissa hyvin monipuolisesti omaa työtään, erityisosaamisen alueitaan ja sosiaaliohjauksen ydintehtäviä sekä jäsensivät asiakaskuntaansa, toimintatapojaan ja tavoitteitaan, joita työskentelyllä haluttiin saavuttaa. Sosiaaliohjaajat kokivat myös oman työn arvioinnin ja tuloksellisuuden olevan työtä ja sosiaaliohjaajan osaamista. Heillä oli myös innokkuutta kehittää omaa työtään. Sosiaaliohjaajat nimesivät omassa työssään selkeitä kehittämiskohteita ja pohtivat paljon myös sitä, millä keinoilla asiakastyötä voitaisiin kehittää.

Työpajakokouksessa toukokuussa 2011 Posan aikuissosiaalityön tiimi rakensi seuraavat tavoitteet, joihin sosiaaliohjaus haluaa tulevaisuudessa pyrkiä:

- Asiakkaan asumisen ja elämisen turvaaminen taloudellisella tuella ja ohjauksella
- Vammaiset pystyvät suoriutumaan päivittäisistä toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti
- Asiakas saa ensisijaiset etuudet ja palvelut käyttöönsä
- Pitkäaikaistyöttömien työttömyys katkeaa tai heidät voidaan aktivoida
- Asiakkaan rohkaistuminen omaan elämäänsä, voimaantuminen
- Asiakkaan elämänhallintataitojen lisääntyminen
- Pääteidenkäyttö hallintaan ja oikean avun saaminen
- Tiedonsaanti ja tilanteen selvittäminen (asiakkaan)
- Asiakkaan elämänlaatu paranee
- Syrjäytymisen ehkäisy
- Ei jouduta jatkuvasti tekemään pelkkää korjaavaa työtä, vaan tehdään myös ennaltaehkäisevää työtä

Listatut tavoitteet ovat linjassa niiden teemojen kanssa, joita sosiaaliohjaajat toivat toukokuussa 2012 tehdyissä haastatteluissa esille sosiaaliohjauksen sisällöistä ja vaikuttavuudesta ihmisten elämään. Haastatteluissa PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien ydintehtävinä nähtiin ennaltaehkäisy, syrjäytymiseen puuttuminen, ihmisen osallisuuden sekä itsenäisen suoriutumisen edistäminen ja tukeminen, ihmisten sosiaalisen turvallisuuden lisääminen, riittävä toimeentuloturva ja matalan kynnykset peruspalvelujen tarjoaminen. Tulevaisuuden kehittämis- ja arviointityö ja asiakastyön tulokset saivat sosiaaliohjaajat pohtimaan omaa rooliaan sosiaalipalveluissa. Moni pohti vastauksissaan, mikä on tavoiteltavaa asiakastyössä ja miten tuloksiin parhaiten päästäisiin.

Rakensin sosiaaliohjaajien haastatteluiden pohjalta seuraavat tulospäätelmät sosiaaliohjauksesta:

### **Sosiaaliohjaus on:**

Ammatillinen ohjausmuoto, joka sisältää yksilökohtaista ohjausta ja neuvontaa arjenhallinnassa, taloudellisissa ja terveydenhoidollisissa asioissa.

Kokonaisvaltaista hyvinvointiohjausta, joka pyrkii erilaisin toiminnallisilla menetelmin ehkäisemään syrjäytymistä, lisäämään asiakkaan osallisuutta ja subjektiivista eri palveluissa ja tukemaan asiakasta itsenäiseen selviytymiseen.

Sosiaaliohjaus tähtää moniammatilliseen yhteistyöhön, jotta asiakkaille pystyttäisiin luomaan tavoitteellisia palvelukokonaisuuksia sekä turvaamaan matalankynnyksen peruspalvelut.

Interventioiden tekemistä ihmisten elämään ja tavoitteellista muutostyötä yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa mukaisesti.

Sosiaalisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden lisäämistä ja tukemista.

Sosiaaliohjaus mahdollistaa palveluiden kehittämistarpeiden paikan-  
tamisen ja voi vaikuttaa palvelurakenteisiin johtamis- ja kehittämis-  
työn kautta

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat itse uskovat, että heidän työtehtävänsä ovat tulevaisuudessakin hyvin samanlaisia kuin sosiaalityöntekijöillä. Haastatteluvastauksissa painotettiin asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan arjessa toimimista ja tukemista, mutta toisaalta laajojen kokonaisuuksien hallintaa, itsenäistä työtettä, viranomaisvastuuta ja kokonaisvaltaista ajattelua.

Tärkeänä nähtiin nuorten peruskoulutukseen panostaminen, koska syrjäytyminen alkaa hyvin nuorena. Sosiaalityön menetelmiä olisi suunnattava haasteiden mukaan eli panostusta sinne, missä ongelmien syyt ovat. Nuorten asiakkaiden asioihin on tarvetta puuttua voimakkaammin sosiaalipalveluissa, koska pitkäaikaistyöttömyys on kasvussa, vaikka toimeentulotukitaloudet eivät ole niinkään lisääntyneet. Myös vammaispalveluiden osalta koettiin asiakkaiden lisääntyneen väestön ikääntymisen seurauksena. Asiakkuuksien huolellinen kartoittaminen heti työskentelyn aluksi koettiin tärkeäksi, jotta mahdollistettaisiin oikeampi suunta työskentelylle.

Lisäksi vastaajien mielestä sosiaaliohjauksen asiakastyössä ja kohtaamistilanteissa on toteutettava psykososiaalista, ratkaisukeskeistä ja voimavarakeskeistä osaamista. Ihminen on kohdattava joka tasolla ja työskentely on nähtävä tavoitteellisena asiakasprosessina. Sosiaaliohjaajilla on koulutuksensa ansioista kykyjä ja välineitä vastata näihin kasvaneisiin tarpeisiin. Myös uudistuva sosiaalihuoltolaki painotta ihmisten kokonaisvaltaista hyvinvointia, turvallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia, syrjäytymisen torjumista, matalankynnyksen tuen ja ohjauksen tarvetta ja myös jalkautuvan sosiaalityön merkitystä.

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston puheenjohtaja Jari Helminen on korostanut uutta Sosiaalihuoltolain lakiluonnosta koskevassa kannanotossaan 10.11.2011 korostanut sosiaaliohjauksen käsitteen selkeämpää määrittelyä suhteessa sosiaalityöhön. Helmisen mukaan sosiaaliohjaus on laaja-alaista työskentelyä yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen kanssa niin ennaltaehkäisevässä kuin korjaavassa sosiaalialan työssä. Ennen kaikkea sosiaaliohjaus on elämänhallinnan, sosiaalisen hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamista ohjauksen, neuvonnan, tuen ja kuntoutuksen keinoin. Sosiaaliohjaus vaatii näin ollen työntekijältä laaja-alaista ammattitietoa eri palveluista, koulutusta, moniammatillisia yhteistyötaitoja, kykyä kerätä ja analysoida tietoa ja myös arvioida sitä. (Helminen 2011, 1-2.) Koska sosiaalihuollon asiakkuus on usein moniasiakkuutta, osuvalla palveluohjauksella, jossa vastuutyöntekijällä olisi merkittävä rooli, voi olla merkitystä palvelukokonaisuuden tulosten kannalta (Komminaho 2013).

Sosiaalipalvelut kokevat muutoksia osin asiakkaiden muuttuneiden tarpeiden myötä, toisaalta yhteiskunnalliset ja lainsäädännölliset pakottavat kuntia arvioimaan olemassa olevia palveluitaan. Väestörakenteen muutos vaikuttaa myös sosiaalipalveluiden koordinointiin. Sosiaaliohjaus tulisi nähdä asiantuntevana palvelumuotona. Etenkin pienet kunnat, jotka liitetään isompiin seutualueisiin hyötyvät sosiaaliohjauksen kaltaisesta palvelumuodosta. Sosiaaliohjaus vastaa hyvin niihin arjen haasteisiin ja tukimuotojen tarpeisiin, mitä aikuis-sosiaalityön asiakkailla tällä hetkellä on. Sosiaalipalveluiden muutos voitaisiin nähdä mahdollisuutena sosiaaliohjauksen kehittämiseksi, etenkin juuri

aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityössä asiakkaat tarvitsevat yhtäläisesti oikeudenmukaista kohtelua, apua ja tukea, vaikka aikuisten sosiaalipalveluita koskeva lainsäädäntö on hajanaisempaa kuin esimerkiksi lastensuojelulaki. Huomattavaa on kuitenkin se, että lasten hyvinvointi on riippuvainen perheen aikuisten voinnista ja toimintakyvystä, joten aikuissosiaalityö ei siten ole täysin erillinen palvelu suhteessa lasten ja lapsiperheiden sosiaalipalveluihin.

Lainsäädännössä käytettävä palveluohjaus ja neuvonta ei kuitenkaan omasta mielestäni kuvaa sitä, mitä sosiaaliohjaus todellisuudessa on. Tutkimustulokset PoSan sosiaaliohjauksesta tukevat tätä väitettä. Sosiaaliohjaus terminä sen sijaan sisältää palveluohjauksen lisäksi ammatillisen tuen ja henkilökoh-  
taisen ohjaamisen.

Tutkimusaineistoa kerääntyi lopulta todella runsaasti siitä, mitä kaikkea sosiaaliohjaus on PoSassa ja mitä monitasoinen asiakastyö vaatii työnsä toteuttajilta. Tutkimustuloksissa yllätti kuitenkin se, kuinka vaikeaa omaa asiantuntijuutta oli kuvailla. Vaikka sosiaaliohjaajat määrittivät viranomaisvastuunsa ja päätösvaltansa hyvin vaativaksi ja vastuulliseksi työksi, samalla haastatteluvastauksista ilmeni kuitenkin hyvin selkeästi, että sosiaaliohjaajille tuotti vaikeuksia määritellä ja tuoda esille omaa asiantuntijuuttaan. Yllättävästi omaa asiantuntijaroolia ei nostettu kovin korkealle. Sosiaaliohjaajien oli vaikeaa nähdä itseään asiantuntijana silloinkaan, vaikka työtehtävän suorittaminen selkeästi vaatii tekijältään monialaista tietoa ja kokemusta sekä nopeaa päätöksenteko - ja organisointikykyä.

Asiakastyössä sosiaaliohjaajat eivät haastatteluissa toukokuussa 2012 kuitenkaan korostaneet viranomaisrooliaan enempää kuin tilanne vaatii, koska sen katsottiin asettavan rajoitteita ihmisläheiselle auttamistyölle. Toisaalta asiakkaan tilanteen selvittelyssä ja viranomaisyhteistyössä he kokivat omaavansa monipuolista osaamista asiakastyöstä, palveluista ja muiden organisaatioiden toimintatavoista. Kysyttäessä sosiaaliohjauksen käytännön työstä ja sen sisällöistä, sosiaaliohjaajan ydintehtävistä, omasta osaamisesta sekä oman työn kehittämisestä, teemoja jäsenneltiin hyvin laveasti ja syntyi runsaasti materiaalia siitä, mitä sosiaaliohjaus PoSassa on käytännössä.

Mielenkiintoista olisi kysyä asiantuntijuutta koskevat haastattelukysymykset nyt vuonna 2014 uudelleen, koska opinnäytetyöni haastattelut tehtiin keväällä 2012. Tuottaisiko haastattelu nyt erilaisia vastauksia, koska omasta mielestäni sosiaaliohjaajien ammatti-identiteetin vahvistumista ja asiantuntijuuden näkyväksi tekemistä on selkeästi tapahtunut työtiimissämme?

Sosiaaliohjaajien oman asiantuntijuuden vähäinen korostaminen oli sinänsä yllättävä tutkimustulos. Se herätti minussa tutkijana kysymyksen, eikö asiakkaan ammatillista ja henkilökohtaista ohjaamista, jota sosiaaliohjaus on, osata nähdä asiantuntijuuden muotona? Vastaajat kuitenkin näkivät, että sosiaaliohjauksen käytännöt ovat samoja kuin sosiaalityöntekijöiden työssä. Sosiaaliohjaajat välttivät korostamasta viranomaisroolia ja asiantuntijaroolia, kuten Pekkari (2009) toteaa tavoitteellisen ohjauskeskustelun periaatteista ja matalassa status-roolissa pitäytymisestä sosiaalialan asiakastyössä.

Tutkijana minulla oli jo lähtökohtaisesti tietoa sosiaaliohjaajan työstä, koska työskentelen itse PoSan aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajana. Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsittelin aikuissosiaalityötä ja siellä tapahtuvaa sosiaaliohjausta. Pohdin myös aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen teorian ja käytännön suhdetta ja totesin, että sosiaaliohjauksella ei ole omaa, selkeää teoriapohjaa, johon toiminta perustuu. Myöhemmin saadut tutkimustulokset tukivat tätä väitettä. Haastatellut sosiaaliohjaajat eivät liittäneet sosiaaliohjauksessa käyttämiinsä työ- ja toimintatapoihin juuri mitään taustateorioita. Toimintaa perusteltiin reagoimisella asiakkaan kulloisenkin tilanteen mukaan ilman taustalla vaikuttavia sosiaalityön teorioita tai käyttäytymisteorioita. Sosiaaliohjaajien oli vaikea ajatella, että he toimisivat työssään minkään teorian mukaan, koska sosiaaliohjauksessa työskennellään lähellä ihmistä ja käsitellään toisinaan hyvin vakavia asiakastilanteita. Arjen asiakastilanteissa ja kohtaamisissa luotettiin kokemuksen tuomaan ammattitaitoon, omaan eettiseen ja ammatilliseen arvopohjaan sekä lainsäädännön ja työpaikan toimintaohjeiden mukaiseen toimintaan.

Sosiaaliohjauksen määrittelemisen yleispätevästi on hyvin vaikeaa. Työn selkeä määrittely puuttuu tämänhetkisestä lainsäädännöstä ja sosiaaliohja-

uksen tehtävärakenne on myös valtakunnallisesti hyvin jäsentymätön. Sosiaaliohjaus voidaan nähdä esimerkiksi ammattina (sosiaaliohjaaja), sosiaalipalveluna (sosiaalihuoltolain mukainen palvelu) tai käytäntönä (miksi, miten, milloin toteutetaan). Sosiaaliohjauksella ei siten ole selkeää teoriataustaa, vaan sen nähdään koostuvan erilaisista palvelu- ja auttamismuodoista, erilaisista työtehtävistä sekä työ- ja toimintatavoista. Kun omaa työtä pitäisi virallisesti tai tieteellisesti perustella, tuottaa se sosiaaliohjaajille selkeitä vaikeuksia, koska sosiaaliohjauksessa käytännönläheinen työ ja ammatillinen toiminta ovat kytköksissä toisiinsa.

Tähän voitaisiin osaltaan vaikuttaa jo sosionomi-koulutuksessa. Opinnot valmistavat sosionomi-opiskelijaa siihen, että sosionomi voi työskennellä hyvin monipuolisesti ja laaja-alaisesti erilaisissa tehtävissä sosiaalityön eri osa-alueilla. Erityishuomioita voitaisiin kiinnittää sosiaaliohjauksen taustalla vaikuttaviin käyttöteorioihin. Sosiaalityön käsitteen moniin merkityksiin vaikuttaa ammatin tieteellisen perustan moniulotteisuus. Esimerkiksi koulutusohjelmassa voidaan korostaa vain jotain tiettyä osa-aluetta tai sosiaalista ilmiötä. Vasta viime vuosina ammattikäytäntöä jäsentävien teorioiden osuus koulutuksessa on vahvistunut. (Kananen ym. 2010, 25.) Sosiaaliohjauksen käyttöteoriaa tulisi rakentaa myös omasta työstä käsin. Sosiaaliohjaajan työtehtävät ovat niin laajoja ja monipuolisia, joten kattavan käyttöteorian tutkiminen voisi mielestäni vahvistaa työntekijän ammatti-identiteettiä, asiantuntijuutta ja autonomisempaa otetta työhön.

Epävarmuus omasta asiantuntijuudesta ei edesauta sosiaaliohjaajan epäselvää paikkaa ja hajanaisia tehtävänkuvia lainsäädännössä sekä toimintakäytännöissä. Syvällisempi luottamus sosiaaliohjaukseen puuttuu nykyisestä lainsäädännöstä lähes kokonaan. Sosiaaliohjauksen tehtävärakennetta ei ole eritelty samalla tavoin kuin sosiaalityöntekijän työtehtäviä. Kelpoisuuslaissa on määritelty säädökset siitä, millaista perehtyneisyyttä ja koulutusta vaaditaan kussakin työtehtävässä, mutta tehtävänkuvia se ei määrittele.

Tutkimustuloksista ilmeni selkeästi, että sosiaaliohjaajat kokevat olevansa päteviä ja osaavia ammattilaisia. Epäselvyyksiä tuotti ainoastaan se, missä

rajat sosiaaliohjaajan työtehtäville ja viranomaisvastuulle kulkee. PoSan aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajan työtehtävät ja vastuut ovat hyvin samankaltaisia kuin sosiaalityöntekijöillä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Sosiaaliohjaajat halusivat ottaa vastuuta vaativasta asiakastyöstä, mutta toisaalta tyytymättömyyttä herätti työtehtävien jäsentymättömyys ja vähäiset erot suhteessa sosiaalityöntekijän työtehtäviin. Sosiaaliohjaajat kokivat nykyisen toimenkuvansa ja sen mukaiset päätös-oikeudet oikeiksi, mutta toisaalta laaja toimenkuva ja tehtävä rakenne sekä niistä koituva viranomaisvastuu ja vaativa asiakastyö koettiin olevan ristiriidassa palkkauksen kanssa.

Sosiaaliohjaajien vastauksista selvisi, että PoSan aikuispalveluiden asiakkaat ovat yleisesti tulleet vaativimmiksi, asiakkaiden ongelmat ovat muuttuneet syvemmiksi ja tarvetta sosiaaliohjauksen kaltaiselle arjessa tapahtuvalle konkreettiselle tuella ja ohjaukselle on selkeästi nähtävissä PoSan aikuispalveluissa. Toisinaan myös yhteiskunnalliset vaatimukset ja/tai paikalliset olosuhteet lisäävät asiakkaiden ongelmia. Sosiaaliohjauksen katsottiin kuitenkin pystyvän vastaamaan myös haasteellisimpiin asiakastilanteisiin. Sosiaaliohjaajat halusivat ottaa vastuuta ja tehdä monipuolista sosiaalityötä, toteuttaa auttamistyötä ja tavoitteellista muutostyötä, kehittää työtään tiimiyhteistyöllä, lisätä osaamistaan kouluttautumalla sekä välittää keräämäänsä tietoa eteenpäin työnantajalle.

Vuoden 2013 maaliskuisessa tiimipalaverin palautekeskustelussa, jossa myös esimies oli mukana kuulemassa haastatteluiden tuloksia, tuli esille se, että työntekijät odottivat esimiehiltä toisinaan ratkaisuja ja työkaluja, jotta voisivat paremmin vastata asiakasvirtojen aiheuttamaan paineeseen. Työnantajan edustajana esimiehet taas olettivat työtä tekevien ammattilaisten olevan parhaimpia asiantuntijoita asiakastyössä. Tutkimukseni ja tiimipalaverissa käydyn palautekeskustelun havaintojen pohjalta ilmeni, että esimiehillä oli tuolloin oletamus, että PoSan aikuissosiaalityön tiimi on hyvin itsestään ohjautuva ja luottaa työntekijöiden kykyihin arvioida tilanteita ja päättää asiakasasioita itsenäisesti.



Palautekeskustelussa tästä aiheesta syntyi sosiaaliohjaajien ja esimiehen välinen vuoropuhelu. Sosiaaliohjaajat mieluusti ottivat vastaan esimiehen esittämät vastuut, monipuoliset työtehtävät ja luottamuksen sosiaaliohjaajien kykyjä kohtaan. Sosiaaliohjaajien autonomisemmalle työskentelylle aiheutti kuitenkin epävarmuutta se, että sosiaaliohjaajat eivät aina tienneet, missä kulkee raja oman ja sosiaalityöntekijän toimivallan suhteen. Sosiaaliohjaajille ei aina ollut selvää, missä oma asiantuntijuus ja toimivalta ovat riittäviä. Sosiaaliohjaajat kokivat myös olevansa käytännön työssä määrittelemätön ammattiryhmä, jonka paikkaa ja tehtävää ei tiedosteta muissa PoSan palveluissa ja yhteistyötahoissa.

Tästä näkökulmasta katsottuna sosiaaliohjaajat eivät ole helppo ammattiryhmä alaisina. Sosiaaliohjaus vaatii sosiaalityön johdolta tulevaisuudessa selkeämpää linjaa. PoSa on kuitenkin palkannut useita sosiaaliohjaajia aikuissosiaalityöhön, koska se on koettu alueellisesti hyväksi käytännöksi. Sosiaaliohjaajat haluavat työnantajan arvostavan heidän osaamistaan ja toivovat arvotuksen näkyvän mieluummin käytännön tekoina kuin sanoina. Konkreettisten palautteen saaminen onnistuneesta työstä on sosiaaliohjaajille tärkeää. Sosiaaliohjaajien tehtävärakenne ja erityisosaamisen alueet PoSassa tulisi siten jäsenellä selkeämmin. Sosiaaliohjauksen paikallinen erityisyys tulisi myös huomioida tehtävänkuivissa ja palkkauksessa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien näkemyksiä omasta työstä ja tuottaa tutkimustietoa PoSan alueen sosiaaliohjaajien työstä ja sosiaaliohjauksen paikallisesta todellisuudesta, ja ne tavoitteet mielestäni toteutettiin. Lisäksi tutkimusprosessin aikana sosiaaliohjaajat aktivoituivat itse selvittämään viimeisimmän työnvaativuuden arvioinnin (TVA) pisteytyksiä ja vaativuusluokkia omalla kohdallaan. Sosiaaliohjaajat lähestyivät myös esimiestä ja henkilöstöpäällikköä tehtävärakenteensa ja palkkauksensa tarkistamiseksi. Tästä seurasi aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien toimenkuvien tarkistaminen syksyllä 2013. Sosiaaliohjaajat myös rakensivat itse omat tehtäväkuvauksensa nykyistä todellisuutta vastaavaksi ja ne käytiin yhdessä läpi yhdessä esimiehen kanssa ennen kuin sosiaaliohjaajat jättivät palkkaesityksensä tehtäväkohtaisen peruspalkan tarkistamisesta

PoSan palkkatyöryhmälle marraskuussa 2013. Esimies on puoltanut sosiaaliohjaajien esitystä ja asiasta neuvotellaan jatkossa paikallisneuvottelussa.

Tarvitaan yhä enemmän julkista keskustelua sosiaaliohjauksesta. Etenkin sosiaaliohjaajien tulee itse rakentaa ja vahvistaa omaa käyttöteoriaansa työstä käsin ja määritellä sitä kautta asiantuntijuuttaan ja osaamistaan yhä selkeämmin muilla ammattilaisille ja poliittisille päättäjille. Sosiaaliohjaajien ammatti-identiteetin, asiantuntijuuden ja osaamisen vahvistaminen on selkeä kehittämisen kohde tulevaisuudessa. Lakimuutoksia tarvitaan osoittamaan sosiaaliohjauksen virallinen paikka sosiaalityössä. Sosiaaliohjaajien on itse rakennettava sosiaaliohjauksen statusta ja asiantuntijuutta vahvemmaksi, verkostoiduttava, tekemään lakialoitteita, osallistuttava julkiseen keskusteluun ja tuotava esille sitä, millaista tietoa, kokemusta ja näkemystä sosiaaliohjaajilla on käytettävissään. Sosiaaliohjaajien vahvuutena on hyödyntää ihmisen osallisuuteen, henkilökohtaiseen palveluohjaukseen, arvostavaan ja oikeudenmukaiseen kohtaamiseen liittyviä sosiaaliohjauksen menetelmiä. Sosiaaliohjaajan ammatti-identiteetin rakentuminen vaikuttaa siihen, kuinka voimakkaana hänen asiantuntijuutensa näkyy. Sosiaaliohjaajilla on pyrkimys vahvistaa omaa ammatillista statustaan, mutta siihen tarvitaan lakimuutoksia, sosiaaliohjaajien omaa paneutumista oman määrittelyyn ja sosiaaliohjausta selventävän käyttöteorian rakentumista.

## 9 LUOTETTAVUUS JA TUTKIMUSEETTINEN POHDINTA

Sosiaalialan tutkimukseen liittyy aina tietty epävarmuus, eikä yksiselitteisiä faktoja pystytä aina esittämään. Merkityksellistä on kuitenkin se, jos tutkimus tuottaa oman työn kannalta jotain uutta ja rakentavaa tietoa. Tutkimuksen avulla pystyttiin mielestäni avaamaan sosiaaliohjauksen käsitettä ammattilaisten omien kokemusten kautta, ja kuvaamaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaaliohjausta paikallisesti toteutetaan Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän aikuissosiaalityössä.

Toimin itse tavallaan kahdessa roolissa tutkimuksen aikana. Toisaalta olin osa aikuissosiaalityön tiimiä, ja minulla oli itselläni lähtökohtaisesti tietoa ja omia kokemuksia sosiaaliohjaajan työstä. Toisaalta minun tuli olla objektiivinen ja pyrkiä tarkastelemaan sosiaaliohjausta ulkopuolisen tutkijan näkökulmasta. Tarkoitus oli saada sosiaaliohjaajien kokemukset omasta työstään esille juuri sellaisina, kuin he työtään kuvasivat. Tässä koin tutkimuseettisiä ongelmia, mutta toisaalta käytäntötutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkijalla on limittäisiä rooleja objektiivisen ja subjektiivisen toiminnan välillä. Tutkija on siten osa tutkimuskohdetta, ja osallistaa siihen myös muut tutkimuksen kohdejoukosta. Tutkimustulokset tulee kuitenkin aina palauttaa kohdejoukolle uudelleen arvioitavaksi ja pohdittavaksi.

Tutkimustuloksista nousseet tulkinnot olivat myös tutkijan eli itseni muodostamia, mutta kuitenkin sen aineiston pohjalta, minkä vastaajat tuottivat. Tapaustudkimuksessa tutkija käy läpi tutkimuksessa kerätyn teorian ja empirian vuoropuhelua, tekee tarkan analyysin ja nostaa siitä esille tulkintoja. Haastatteluvastausten purkaminen havaintomatriiseihin auttoi tässä havaintojen ja tulkintojen muodostuksessa. Haastattelun teemat olivat kuitenkin liian laajoja, joten vastauksissa tuli päällekkäisyyttä, mikä osaltaan näkyy myös tutkimustuloksissa. Toisaalta pyrin korjaamaan tilannetta yhdistelemällä teemoja havaintomatriiseissa. Sosiaaliohjauksessa työ- ja toimintatavoissa, työtehtävissä, ydinosaamisen ja asiantuntijuuden alueet tuottivat myös samankaltaisia vastauksia, joten päällekkäisyyttä oli osin vaikea estää.

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu hypoteesittomuus, ja se ettei aineistosta pyritä luomaan tilastollisesti yleistettävissä olevia tulkintoja. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata tiettyä tapahtumaa, ymmärtää jotakin toimintaa tai muodostaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2003, 60-61.) Aineistoa ei siis kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritä hankkimaan paljon, mutta pienestä aineistosta tehdään mahdollisimman paljon tulkintoja ja päätelmiä pyrkien syvälliseen analyysiin. (Hirsjärvi ym. 2000, 124). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat kuitenkin tutkittavaan kohdejoukkoon, lähestymistapoihin ja tutkimusmenetelmiin liittyvät valinnat sekä niiden yhteensopivuus tutkimusongelman kanssa.

Tutkimus noudatti tapaustudkimuksen näkökulmaa ja tutkittavana tapauksena oli PoSan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaus. Tutkimuksen kohdejoukkona haastateltiin kuutta (6) aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaaliohjaajaa, jotka työskentelivät toimeentulotuen, mielenterveys- ja päihdehuollon, kuntouttavan työtoiminnan ja vammaispalveluiden työtehtävissä kuntayhtymän eri kunnissa.

Tapauksen tarkka kuvaus voidaan nähdä yhtenä tutkimustuloksena, joka tuottaa tutkimustietoa tutkittavan kohteen nykytilanteesta ja olemassa olevista toiminnoista. Jos tutkija itse osallistuu tutkittavaan prosessiin, hän voi ymmärtää tapausta ja tilanteiden välisiä suhteita eri tavoin kuin ulkopuolinen. (Laine ym. 2007, 53-55.) Toisaalta tutkimuksessa on selkeästi esitettävä, mikä on tukijan asema ja tutkijan omat mielipiteet ja havainnot on eriteltävä tutkimustuloksista. Oma asemani tutkija-kehittäjänä on sekä objektiivinen että toisaalta subjektiivinen, koska olen itse osa tutkittavan kohteen eli PoSan aikuissosiaalityön tiimiä.

Luotettavuutta pohdittaessa voidaan myös kysyä, mihin yksi tapaus riittää vai tulisiko tutkimukseen sisällyttää useampia tapauksia? Hyvin valittu ja kuvattu sekä tutkimusasetelmaa tukeva tapaus tuottaa kuitenkin sinällään jo paljon tutkimustietoa. Useamman kuin yhden tapauksen tutkiminen olisi vertailevampaa, mutta silloin myös konteksteja olisi useita. (Laine ym. 2007, 93-95.)

Tutkimuksen tavoite oli tutkia PoSan sosiaaliohjausta ja sitä paikallista todellisuutta, miten sosiaaliohjausta PoSan alueella toteutetaan. Tutkimuksella ei ollut siten vertailevaa tarkoitusta, ja useamman tapauksen tutkiminen ja niiden kontekstien avaaminen olisi tuottanut määrällisesti liian suuren aineiston. Aineiston valinta ja rajaaminen on tärkeää, koska laadullisessa tutkimuksessa mahdollisuus käyttää erilaisia aineistoja, voi paisuttaa aineistoa liikaa. Tutkijan on ratkaistava, mitkä aineistot ovat tavoitteiden kannalta oleelliset. (Laine ym. 2007, 49-50.) Tärkeää on myös pohtia, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia (KvaliMOTV.)

Aineistonkeruutapana teemahaastattelu, kehittämisspäivässä toteutettu työpaajakokouksen menetelmä ja tiimipalaverin yhteydessä käyty palautekeskustelu toimivat tutkimuseettisesti mielestäni parhaiten, koska tutkittavien yksityisyys ja tunnistamattomuus säilyi koko tutkimuksen ajan, mutta toisaalta näin saatiin parhaiten esille tutkittavien omia, arvokkaita näkemyksiä työstään.

Teemahaastattelut alustettiin haastateltaville ennen haastattelujen toteutusta aikuissosiaalityön tiimipalavereissa, kehittämisspäivässä sekä sähköpostitse. Haastatteluista saadut tulokset palautettiin aikuissosiaalityön tiimin uudelleen arvioitavaksi ja mahdollisesti korjattavaksi käytäntötutkimuksen periaatteita noudattaen. Tuloksista ei kuitenkaan ilmennyt missään vaiheessa, kenen haastateltavan vastauksesta on kyse. Teemahaastattelu myös testattiin toisen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa työskentelevän perhetyöntekijän (sosionomi AMK) avulla, joka työskentelee kyseenomaisen sote-alueen lastensuojelussa.

Haastattelukysymysten valinta ja kysymyksenasettelu tulisi rakentaa huolella, jotta sama haastattelurunko soveltuisi kohdejoukolle, ja mahdollistaisi ammattilaisten omien näkemysten esille tulon mahdollisimman monipuolisesti (KvaliMOTV.) Teemahaastattelusta rakensin liian pitkän yrittäessäni saada siihen mahtumaan kaikki sosiaaliohjauksen tasot. Jouduin havaintomatriiseissa yhdistelemään haastatteluihin rakentamiani teemoja, koska osassa teemoista ja annetuista vastauksista oli paljon päällekkäisyyttä. Sanotaan,

että tutkimuksen validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja ryhmälle esitetyt kysymykset ovat oikeat. (KvaliMOTV.) Haastattelurunkoa rakentaessani minulla oli toisinaan haasteellista huomioida sosiaaliohjaus sekä vammaispalveluissa että toimeentulotukityössä. Pysin kuitenkin huomioidaan teoriaosuudessa ja tutkimustulosten esittelyssä tasavertaisesti molemmat palvelut. Jokaisella ihmisellä on oma käsitys ja tulkinta alan työstä.

Analyysissa esiin nousseiden tutkimustulosten luotettavuutta mitataan erityisesti aikuissosiaalityön tiimipalaverin palautekeskustelussa. Tutkimustulokset palautetaan tiimin arvioitaviksi ja mahdollisesti korjattaviksi. Tämä olikin tutkimuksen yksi tärkeimmistä vaiheista, jolloin uusi tieto tarkentui tiimin itsereflektiossa ja palautteissa. Tiimin palautekeskustelusta nouseva ammattilaisten näkemys otettiin huomioon lopullisessa tulosten ja johtopäätösten muodostamisessa.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytännössä. Raportteja / Stakes : 215. Helsinki: Stakes

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastanpaino.

Europaeus, M. & Koivisto O. 2009. Aikuissosiaalityön helmet Tampereen seutukunnassa. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELLI:n loppuraportti. Osa II 06/2007-10/2009. Viitattu 12.12.2013.  
<http://pikassos.fi/aineistot/finish/7-aikuissosiaalityo/20-tampereen-seudun-aikuissosiaalityon-kehittamishankkeen-akseli-n-loppuraportti-osa-i>

Gary, T. 2011. How to do your Case Study. London: Sage.

Helminen, J. 2011, Sosiaalialan ammattikorkeakouluverokoston kannanotto sosiaaliohjauksesta sosiaalihuoltolaissa. Viitattu 10.11.2011.  
[http://www.sosiaaliportti.fi/File/ce216c09-a71a-4b49-9c23-21795c03a5b7/Sosiaaliohjaus\\_sosiaalihuoltolaissa\\_kannanotto\\_II\\_09112011.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/ce216c09-a71a-4b49-9c23-21795c03a5b7/Sosiaaliohjaus_sosiaalihuoltolaissa_kannanotto_II_09112011.pdf)

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus: sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Viitattu 8.1.2014.  
[http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93213/Helminen\\_Jari\\_ActaE127\\_11.11.2013.pdf?sequence=6](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93213/Helminen_Jari_ActaE127_11.11.2013.pdf?sequence=6)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkakoski, A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite - jäännös vai mahdollisuus

sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Janus vol. 13 (2), 211-217.

Viitattu 22.9.2012.

[http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6\\_0205.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6_0205.pdf)

Jauhiainen, E. 2004. Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. 17-86. Viitattu 4.10.2013.  
<http://www.stm.fi>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Kaljonen, P. 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla – sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston asiakastyössä. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntija järjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 50-55. Viitattu 3.3.2013.  
[http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki\\_A\\_2\\_2008.pdf](http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_2_2008.pdf)

Kananoja, A.: Niiranen, V. & Jokiranta H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka: osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananoja, A. 2010. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 122-123.

Kananoja, A. 2010. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 100-103.



Kananoja, A. 2010. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 19-27.

Karjalainen, P. 2010. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 197-212.

Karjalainen, P. 2010. Sosiaalityön osaamisen työorientaatiot. Teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Painos:3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 139-140.

Komminaho, A. 2013. Näkökulmia sosiaalihuoltolain uudistamiseen. Länsi 2013-hanke. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Viitattu 3.1.2014.  
[http://www.epshp.fi/files/5343/nakokulmia\\_sosiaalihuoltolain\\_uudistamiseen\\_Alpo\\_Komminaho\\_ppp2012.pdf](http://www.epshp.fi/files/5343/nakokulmia_sosiaalihuoltolain_uudistamiseen_Alpo_Komminaho_ppp2012.pdf).

Suomen Kuntaliitto. Viitattu 14.3.2013.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx>

KvaliMOTV. Viitattu 13.11.2012.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali>

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.), 5-113. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus.

Lammi-Taskula J., Karvonen, S. & Ahlström S. (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (verkkokirja)

Pekkari, M. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. 2009. Helsinki: Tammi.

Karvinen- Niinikoski, S. Postmodernin sosiaalityön teorian hahmottaminen. Teoksessa Mäntysaari, Pohjola & Pösö (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus. 144.

Mäkinen, P., Raatikainen E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä. Viitattu 2.12.2013.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0365-5>

Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.

Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymä. Viitattu 11.9.2013.  
<http://www.eposa.fi/palvelut/>

PoSan aikuissosiaalityön henkilöstön johtosäännön vahvistamat toimenkuvat 2013.

PoSa strategia 2011-2013. Johtokunta käsittely 3.5.2010 § 60.  
Hyväksytty: Yhtymäkokous 15.6.2010 §

PoSan perussopimus 2013. Viitattu 11.12.2013.  
<http://www.eposa.fi/posa/hallinto/sopimukset/>

PoSan palvelusopimus 2013. Viitattu 11.12.2013.  
<http://www.eposa.fi/posa/hallinto/sopimukset/>

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä : Jyväskylän yliopisto.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Satka, M.; Karvinen-Niinikoski, S.; Nylynd, M. & Hoikkala, S. (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Socca. Viitattu 13.11.2012.

<http://www.socca.fi/tutkimus/kaytantotutkimus>

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere. Tampere university press.

Vaininen S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Tampere. Tampere University Press.

1. Mitä on sosiaaliohjaus?	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Johtopäätökset
<b>Havainnot</b>							
sosiaaliturva-etuksien turvaaminen	etuksien haku ja neuvonta, kaavakkeiden täyttö, lisäselvitykset	neuvonta	taloudellinen tuki	varmistetaan päivärahojen pyöriminen	ohjaus taloudellisissa asioissa	palveluohjaus, neuvonta, palveluiden tarjoaminen	sosiaaliturva-etuksien turvaaminen
ihmisen kohtaaminen	kuuntelijat ja tukijat asioissa, joita ei itse osaa, palveluhaluttuus, ihmisenä kohtaaminen	kohtaamista, otetaan huomioon vastaan, huomiointia, kuuntelemista	asiakkaan huomiointia, auttamistyyliä,	kuunteleminen, elämisen ilman ymmärtäminen, kohtaamista, "tukipiste"	antaa tilaa asiakkaan asialle ja keskustelulle,	palveluohjaus, asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, jalkautuva asiakastyö eli kotikäynnit	ihmisen kohtaaminen, henkilökohtainen palveluohjaus ja neuvonta
arjen tukipisteinä toimiminen	selvitteliä, neuvonta, kysellään paljon asioita, ohjaaminen, tukeminen, avun tarjoaminen, tukipiste	eteenpäin auttamista, tukemista, toimintaan lähellä ihmisen arkea, asiakkaalla on paikka mihin tulla, henkilökohtaisia palvelua	hallintolain mukainen palveluohjaus ja neuvonta, opastus konkreettisesti, auttamistyyli	palveluohjaus ja neuvonta, päätösten selvittäminen asiakkaalle, asiakkaalle tarve palata tukipisteeseensä	eteenpäin ohjaus elämässä, tuetaan arjessa selviytymistä, asiakasvastuunottojen tärkeys	palveluiden tarjoaminen, "kännekohta"	arjen tukipisteinä toimiminen, avuntarjoaminen/ palveluhaluttuus
osallisuuden vahvistaminen	usein tarve palvelulle lähtee asiakkaasta, joten asiakasta osallistetaan omalta osaltaan, tuetaan itsenäistä selviytymistä	omatoimisuuden edistämistä, ei tehdä puolesta, lisätään omatoimisuutta, tuetaan alussa	selvittely yhdessä, asiakkaan mukaan ottaminen, asiakaslähtöisyys, asiakkaan mielipide kirjataan aina ylös	asiakkaan polun kartoittaminen, miten pystyy sitä työntekijänä toteuttamaan ja vahvistamaan?	hallitsevuutta asiakkaan elämään, toiset tarvitsevat aluksi enemmän tukea, huomioidaan asiakkaan mielipide	asiakaslähtöisyys (asiakkaiden esteellisyys huomioitava), se on työn keskiö	osallisuuden vahvistaminen, asiakaslähtöisyyden huomioiden
tilanteenkartoittaja	tilannekartoitus on asiakkaan haastattelua ja suunnitelmien laatintaa, sosiaalipalvelujen on aina oltavan kaikkien saatavilla tasapuolisesti	tilanteenkartoittaminen (talous, perhe, elämäntilanne), asiakas itse kertoo vapaasti taruaansa, sitten mietitään mikä on se akuutuin ongelma?	huomioidaan asiakas (sos., psyk., fyysiset seikat), pähteet, velat, etuudet, perhetilanne, lähiverkosto, yhteistyöahdot, sosiaalinen ympäristö) tilanteen selkiyttäminen, työ on prosessinhallitusta	arjen, sos. suhteiden ja toimintojen kartoittaminen ja ymmärtäminen, asiakassuunnitelmien laadinta	tilannekartoitus ja asioiden loppuun saattaminen, ei jätetä asiakasta tyhjän päälle, hyvin samaa kuin sosiaalityö, suunnitelmien laadintaa ja tarvitaan yleensä useampia tapauksia,	ongelma ratkaisua ja selvittelyä, ollaan se aktiivisempi osapuoli. Anna voi hakea palvelua uudelleen.	tilanteenkartoittaja, kokonaisvaltaista prosessien hoitoa, "aina avoimet ovet"



1. Mitä on sosiaaliohjaus?	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Johtopäätökset
<b>Havainnot</b> asiantuntija-osaamista	eri palveluista tiedettävä paljon ja osattava ohjata niihin, päätösten auki lukeminen	asiantuntijuutta eri palveluissa ja asioissa, asiakkaan "asianajaja" työkuva on laaja ja kattava	sosiaalisen kuntoutuksen keinot, horisontaalinen ja vertikaalinen asiakastyö, myös yhteistyöohjelmien kanssa, työ on samaa kuin sosiaalityö	työ sisältää kaikkea mahdollista: se mikä jää muilta tahoilta selvittämättä hoitamatta, koordinaattorina, "sanojan" rooli, välittää tietoa, työn näkyväksi tekeminen	mikä on sos. työn ja sos. ohjauksen ero? samaa työtä kumpikin tekee tällä hetkellä, selvittämätön alue	työtehtävät hyvin vaihtelevia, toimenkuvaa ei ole vahvistettu, itse on vedettävä raja omalle työlle, sitä ei lue missään	oman työn sisältöjen ja asiantuntijuuden näkyväksi tekeminen, eikä ohjaaminen ole myös asiantuntijuutta?
viranomaisryöä	ollava myös viranomaisrooli, laintuntemus ja annetut ohjeet ovat viitekehys jossa pystyttävä, päätöksen perustelut asiakkaalle, hallintolaki ohjeistaa	päätöksentekoa, viranomaisrooli myös pidettävä	viranomaispäättöksiä, huomioidaan myös yhteiskunnalliset elementit, kontrollointi, hallintolain mukainen ohjaus ja toiminta	viranomaispäättöksiä	tulee huomioida yhteiskunnalliset normit ja selvittää ne myös asiakkaalle: miten yhteiskunnassa voi toimia ja miten asiakas voi nyt toimia	kriteerien ja lainsäädännöllisten perustelujen selvittäminen asiakkaalle ymmärrettävästi	viranomaisryöä, lain mukainen ohjaus ja neuvonta
yhteistyöä	te-toimisto, ulosotto, perintätoimistot, laskuttajat, vakuutusyhtiöt, sähköyhtiöt, verotoimisto, kela, mt-toimisto, , terveyskeskus, neuvola, lääkärin, poliisi, koulu, toiset kunnat, työtoimintapaikat, edunvalvonta, oikeusaputoimisto, kotohoito, vanhustalvet, RiSe, asuntotoimi	aikuisosiaalityön sosiaalityöntekijä, srk, järjestöt, lastensuojelu, te-toimisto, A-klinikka jne.	ei ainoastaan vaan virastossa, vaan omaisten, terveydenhuollon, asiakkaan tilanteeseen liittyvien yhteistyöohjelmien kanssa, asuntotoimi, velkaneuvonta, maistraatti, A-koti jne.	yhteistyöä asiakkaan, yhteistyöohjelmien kanssa, te-toimiston kanssa, yhdistykset, kaupunki, Valtti jne.	päihdepuoli, työpajat, laidasta lähtien, riippuen asiakkaan tilanteesta ja ympäristöstä, jossa asiakas toimii	sosiaalityöntekijä, aikuisosiaalityön tiimi, järjestöt, SHP, lääkärin, terveydenhuolto, kotohoito jne.	moniammatillinen yhteistyö

Liite 1. Havaintomatriisi.